

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta innayah-Nya sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini disusun dan diberi judul “Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus pada Usaha Mikro Kecil Veroza Cake Bakery Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat Tahun 2023)”. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Studi D3 Manajemen Pemasaran dalam memperoleh gelar ahli Madya (A,Md.)

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan dan sarannya agar Tugas Akhir terselesaikan dengan baik. Sehingga dengan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sampurno Wibowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan, dan dukungan kepada penulis terkait penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang sudah berkenan menguji, memberikan pengarahan, dan masukan kepada penulis terkait penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
3. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang selalu membimbing dan memberi support penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir
4. Ibu Ati Mustikasari, S.E., M.M sebagai dosen wali selama penulis berkuliah di Universitas Telkom.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Suwanto dan Ibu Efi Eliza, serta kakak dan adik saya, Nofra Mega Islami dan Muhammad Rizki yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
7. Ka Roza selaku Pemilik UMKM Veroza Cake & Bakery yang membantu serta memberikan informasi selama pembuatan laporan.
8. Putri Azhara, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan tugas akhir ini.

9. Kaka-kaka tingkat dan teman-teman saya selama masa perkuliahan yang telah menyemangati penulis selama ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan, wawasan dan pengalaman penulis. Dengan demikian, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Dan penulis juga berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang memiliki kepentingan.

Bandung, 24 Agustus 2023



Muhammad Iqbal

6704202147