

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk kelulusan mata kuliah Tugas Akhir. Tugas Akhir ini berisi tentang perancangan perbaikan kualitas pelayanan 180 *Coffe and Music* dengan metode *service quality* dan *importance performance analysis*. Pada kesempatan kali ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada:

1. Bapak Ir. Budhi Yogaswara, M.T., selaku dosen pembimbing 1 Tugas Akhir saya yang telah memberikan bimbingan dan solusi selama pengerjaan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Fida Nirmala Nugraha, S.Psi., M.Psi., selaku dosen pembimbing 2 Tugas Akhir saya yang telah memberikan bimbingan dan solusi selama pengerjaan tugas akhir ini.
3. Seluruh pihak 180 *Coffee and Music* yang telah bersedia menjadikan objek untuk diteliti dan telah membantu saya untuk mempermudah mengumpulkan data yang akan dibutuhkan.
4. Orang tua yang selalu memberi motivasi dan dukungan, serta doa selama saya mengerjakan Tugas Akhir.
5. Seluruh teman-teman saya yang telah membantu memberi dukungan hingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga saya mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun. Akhir kata saya berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.