

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada *Prototype* Aplikasi ITTS-Mart dengan menggunakan Model *E-Servqual*”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna mendapat Gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas, Institut Teknologi Telkom Surabaya. Penulis berterima kasih atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan yang diperoleh dalam menyusun ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Allah SWT atas pertolongan, kemudahan, dan petunjuk-Nya sehingga pengerjaan dan penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Khusnul Khotimah dan Bapak Usman Rifai selaku orang tua serta saudara-saudari dan keluarga yang telah mendukung dan mendoakan selama masa perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai.
3. Ibu Ayu Endah Wahyuni, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri dan sebagai dosen wali saya di Telkom University Surabaya.
4. Ibu Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberikan saran, arahan dan nasihat dalam proses bimbingan hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.
5. Bapak Perdana Suteja Putra, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaganya, memberi saran, arahan, dan nasihat selama proses bimbingan hingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak/Ibu dosen penguji selaku dosen yang telah memberikan banyak ilmu dari masukan, kritikan, dan saran yang membangun dalam proses penyempurnaan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman yang sangat berharga.

8. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya Angkatan 2019 yang telah menuntut ilmu bersama selama perkuliahan yang saling membantu dan mendukung.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses pengerjaan dan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Dengan dibuatnya laporan tugas akhir ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta kepada penyusun laporan khususnya. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan.
10. Dengan rendah hati, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, ketekunan, dan semangat yang telah saya tunjukkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Setiap langkah, dari penelitian hingga penulisan, adalah bukti dari komitmen saya untuk mencapai tujuan ini. Meskipun ada tantangan dan rintangan di sepanjang jalan, kegigihan saya tidak pernah luntur. Skripsi ini adalah hasil dari kerja keras dan dedikasi saya, dan saya bangga dengan pencapaian ini.