

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat melakukan penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini dengan judul “Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan *Service Blueprint* Menggunakan Metode *Service Quality* dan Model Kano” diselesaikan. Kelancaran dan keberlangsungan penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir.
3. Ibu Dr. Ir. Yati Rohayati, M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir.
4. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan, baik berupa moril maupun materiil.
5. Raja Prawira Armala sebagai pemilik usaha UMKM Toko Kopi Tuan Sua yang telah bersedia memberikan izin untuk objek penelitian
6. Teman – teman dan sahabat – sahabat seperjuangan serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir.

Dengan segala hormat, penulis memahami jauh dari kata sempurna dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini, sehingga penulis menerima kritik serta saran yang bersifat membangun demi perbaikan kedepannya.