

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Perbaikan Jasa Layanan *Laundry* Sepatu Washbarn Berdasarkan Kebutuhan Konsumen Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano” dapat diselesaikan. Pada proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Bobby Hera Sagita, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang sudah memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Kedua orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Kak Marcel selaku pemilik Washbarn *Laundry* yang sudah beredia untuk meluangkan waktu dan juga memberikan data kepada penulis serta mengizinkan usahanya untuk dijadikan objek penelitian.
5. Diella dan Kanita, sahabat terkasih yang selalu menemani dan memberikan semangat pada penulis dan senantiasa menghibur dengan canda tawa.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung dan tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran serta masukan akan sangat berarti untuk perbaikan di masa yang akan datang. Atas kerja sama dan perhatiannya penulis ucapkan terima kasih, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.