

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan karya Tugas Akhir dengan judul "**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN MATRIK *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT. POS INDONESIA TAHUN 2024**" hingga pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik dan tuntas sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Telkom University.

Tak lupa juga mengucapkan syukur dan terimakasih atas kerjasama dan dukungan dari beberapa pihak yang memberikan dukungan dalam pembuatan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.. Dengan ini, peneliti bermaksud untuk mengucapkan terima kasih pada pihak yang terkait.

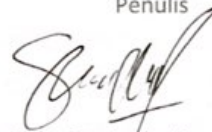
1. Ibu Widya Sastika, ST., MM. selaku Dosen Pembimbing dan dosen wali yang telah membimbing dan membantu dengan sangat baik, Perhatian, Pencerahan, arahan yang baik sehingga karya Proyek akhir ini dapat tersusun dengan sebagaimana mestinya.
2. Ibu Dr. Bethani Suryawardani, S.E., M.M. Selaku dosen penguji dalam tugas akhir saya. Terima kasih atas kesediaan Ibu menjadi dosen penguji dalam sidang tugas akhir saya. Kehadiran dan masukan Ibu sangat berarti bagi penyempurnaan skripsi ini.
3. Kepada kedua orang tua saya yang tersayang Bapak Subardi dan Ibu Umaiyyah yang telah memberikan semangat dan dukungan serta motivasi kepada putra bungsunya dari awal hingga akhir dalam segala proses penyusunan dan pengelolaan data pada karya Tugas Akhir ini.
4. Kepada kedua kakak saya yang saya sayangi yaitu Ana Hastuti dan Alm. Julian Fathurrahman Abdi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada adiknya dalam penyusunan karya Tugas Akhir ini.
5. Kepada sepupu-sepupu saya, Tal Afif Mustafa, Diana Hasanah dan segenap keluarga besar saya, yang telah menghibur dan memotivasi saya sehingga bisa menyelesaikan penyusunan karya Tugas Akhir ini.

6. Kepada teman saya, Joy, Norikha, Delfi, Marhara, dan yang tidak sempat penulis sebutkan, yang selalu menghibur dan membantu saya dalam penyusunan karya Tugas Akhir.
7. Kepada Maria Sopian, yang telah mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan dukungan dalam penyusunan karya Tugas Akhir ini.
8. Kepada *Manchester United*, klub bola kesayangan saya, terima kasih telah menemani saya dalam penyusunan karya Tugas Akhir ini.
9. Terakhir, tak lupa saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri Ricky Septianhadi yang telah bertahan sampai saat ini hingga akhirnya semua ini berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Akhir kata sebagai penutup menyadari bahwa dalam penelitian masih banya kekurangan dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penelitian ini.

Bandung, 1 Agustus 2025

Penulis



Ricky Septianhadi

670421002