KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia serta petunjuk petunjuk-Nya sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis *Service Quality* Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pada Agen PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung 2018" dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan laporan ini tidak lain berkat dorongan, bantuan, dan bimbingan orang tua, dosen, serta teman-teman sehingga kendala yang penulis hadapi dapat teratasi. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Widya Sastika, ST., MM selaku dosen pembimbing dan Ibu Bethani Suryawardani, SE., MM. selaku dosen penguji serta dosen D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang selalu memberikan pengarahan dan pencerahan kepada penulis yang terkait penyelesaian laporan magang.
2. Bapak Rizki Muhammad Iqbal selaku *Agency Director Marketing* PT. Prudential Life Assurance *Inspiring Agency* sekaligus pembimbing lapangan di perusahaan yang senantiasa memberikan pengarahan selama berlangsungnya magang.
3. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis.
4. St. hartina dan Irma Revhanny selaku rekan magang penulis yang senantiasa memberikan arahan untuk menyelesaikan laporan dengan tepat waktu.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, khususnya bagi penulis sendiri sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Bandung, 26 Juni 2018

Siti Amelia Tanny