

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir yang berjudul **Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Lotte Shopping Indonesia Berdasarkan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Dimensi Servqual**.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini disadari masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan karena keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya, serta bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Bandung, Februari 2010

Penulis