

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt., yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* pada KFC Cabang Buah Batu Bandung Tahun 2017

Terwujudnya laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua tercinta Bapak Isngat, Ibu Tri Ariyani, dan adik - adik yang selalu memberikan dukungan baik moril atau material kepada peneliti.
2. Bapak Ganjar M. Disastra, SH.,MM selaku Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang sangat luar biasa dan saya kagumi.
3. Ibu Bethani Suryawardani, SE., MM selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan pencerahan kepada penulis terkait penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
4. Manager KFC Ibu Ros, Bapak Taton yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah membantu peneliti dalam tugas akhir ini.
5. Muhammad Nurus Syeikhi yang selalu memberikan inspirasi, semangat, dan energi positif kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Nindy Elshera Renata, Alvin Lisal, Valentina Siagian, Sonia Romaito N, dan Nadya Mahardika Ashari, kalian sungguh luar biasa, teman seperjuangan, teman bercanda, teman berbagi cerita baik itu sedih ataupun senang.
7. Teman-teman Pop Ice yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan dorongan kepada peneliti.
8. Teman-teman D3 MP 02 yang selalu meramaikan keadaan kelas dan selalu kompak dalam hal apapun.
9. Adimas, Reza Ardian, Vinka Lestari, Dewi Yulianti, Azka R, Santi Utami, kalian adalah teman-teman yang selalu menyemangati dan mengingatkan saya untuk

selalu berusaha, berjuang dalam setiap pertandingan badminton, kalian selalu memotivasi saya untuk menang.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan.

Bandung, 3 Juni 2017

Peneliti,

Kicky Ariesta Siwi