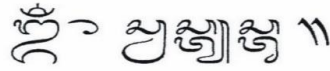


## KATA PENGANTAR



Om Swastiastu, semoga pikiran yang baik datang dari segala penjuru. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Sang Hyang Widhi Wasa yang telah mencurahkan kasih, tuntunan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir yang berjudul “PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK T-CASH DI KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE *E-SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala petunjuk, bimbingan dan bantuan kepada :

1. Ayahanda I Dewa Ketut Arta dan Ibunda Desak Putu Ariantini selaku orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberikan kasih sayang serta memotivasi penulis sehingga penulis bias menjadi seperti sekarang.
2. Dewa Made Agastya Parawangsa selaku adik tercinta, yang selalu memotivasi dan menghibur penulis saat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Ir. Luciana Andrawina, M.T selaku dosen wali TI-38-03, serta seluruh dosen dan staff admin Fakultas Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu, bantuan dan dukungan selama perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ir. Husni Amani, M.B.A., M.Sc selaku pembimbing satu yang selalu sabar dalam membimbing penulis dan telah memotivasi, memberikan ilmu, masukan dan meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
5. Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T selaku pembimbing dua yang telah memberikan banyak masukan, ilmu, motivasi dan telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
6. Ibu Annisa Yuliana dan Bapak Haqqy Erdata, selaku karyawan Telkomsel Regional Jawa Barat yang telah sabar dalam membantu penulis saat melakukan penelitian Tugas Akhir ini.

7. *My personal support system* Dewa Made Satria Wibawa, terima kasih selalu mendampingi, memberikan motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman kelompok bimbingan Anggi, Azhaar, Januar, Ivan, Geofani, Ibnu, terima kasih karena telah berbagi ilmu dan saling mendukung saat mengerjakan Tugas Akhir.
9. Keluarga TI-38-03 sebagai teman kelas penulis, terimakasih untuk kebersamaan dan segala pengalaman mulai dari awal perkuliahan hingga kini. Semoga pertemanan kita tetap terjalin hingga nanti.
10. Keluarga pengurus Keprofesian Marketing periode tahun 2016-2017, terima kasih telah berbagi pengalaman yang telah diberikan selama kepengurusan berlangsung.
11. Teman-teman Angkatan 2014, terima kasih telah berbagi ilmu dan canda tawa bersama. Semoga sukses untuk kita semua.
12. Teman-teman Tugas Akhir Marketing angkatan 2014.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Kritik dan saran dapat disampaikan kepada penulis melalui *email* di indahprbsr@gmail.com. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya, serta bagi dunia pendidikan dan pengembangan *financial technology* pada umumnya.

Om Santi, Santi, Santi, Om.

Bandung, Mei 2018

Penulis