

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS SERVICE QUALITY DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI PADA KONSUMEN BTW CAFÉ CIMAHI TAHUN 2020”** ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan yang penulis buat ini berdasarkan data-data yang valid dan telah dikumpulkan dengan berbagai metode.

Penelitian dalam Tugas Akhir ini berlangsung selama Penulis melakukan kegiatan Magang sebagai salah satu syarat kelulusan pada prodi D3 Manajemen Pemasaran, maka penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Ibu Fanni Husnul Hanifa, SE., M.M. selaku Dosen pembimbing penulis yang dengan bimbingan dan arahannya dapat membantu memberikan masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
2. Ibu Rennyta Yusiana, SE., M.M selaku Dosen penguji yang telah membantu dan membimbing penulis saat melakukan sidang.
3. Bapak Muhammad Angga Nurianto selaku CEO dari ”BTW Cafe” yang membantu mengarahkan penulis dalam penelitian dan pembuatan Tugas Akhir ini.
4. Karyawan-karyawan dari ”BTW Cafe” yang membantu penulis dalam melakukan kegiatan penelitian pada cafe.
5. Pelanggan dari ”BTW Cafe” yang bersedia membantu penulis dalam mengisi kuisioner sebagai data untuk penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan, yang telah membantu penulis dan senantiasa memberi semangat saat melakukan tugas akhir.
7. Orang Tua penulis sebagai pendukung utama segala kegiatan yang Penulis lakukan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari adanya kelemahan serta kekurangan baik dari segi penulisan maupun penyajian yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, agar dapat diperbaiki di kemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat memberikan ilmu bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 03 Maret 2020

Penulis

