

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Servqual* Dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) (Studi Kasus Pada PT Medion Ardhika Bhakti)**” dengan baik.

Laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan fenomena yang terjadi saat ini di PT. Medion Ardhika Bhakti dan dikaitkan dengan teori yang telah diterima oleh penulis selama perkuliahan. Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini, terutama saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Astri Wulandari S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan ini.
2. Bapak Dr.Ir. Harie Lutfie, S.E., M.M. selaku penguji yang telah membantu mengarahkan penulis dan memberi masukan kepada penulis.
3. Ibu Ati Mustikasari S.E., M.M. selaku kepala program studi D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan motivasi serta nasehat kepada penulis selama perkuliahan.
4. Bapak Donni Junipriansa.,S.Pd.,S.E.,M.M.,QWP selaku dosen wali penulis yang telah memberikan motivasi, nasehat, serta membantu penulis selama perkuliahan.
5. Seluruh dosen D3 Manajemen Pemasaran yang membimbing dan mendidik penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Novia Risman dan Ibu Memi Herawati, s kakak Chyntia Fitri Ayuni S.M, dan adik-adik (Laila Muslifah, Adinda Ramadani, Nayya Zahratul Zulfa) serta seluruh keluarga tercinta,yang selalu mendukung aktivitas penulis, serta selalu mendoakan keberhasilan penulis.
7. Pihak PT. Medion Ardhika Bhakti khususnya Ibu Kristi I.K sebagai pembimbing lapangan saya dan Ibu Dian sebagai Regional Manajer, yang telah memberikan informasi serta mengizinkan penulis melakukan penelitian dengan objek PT. Medion Ardhika Bhakti, serta para staf lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah

- bersedia diwawancarai oleh penulis.
8. Kak Dandy Marcelino dan Chyntia Fitri Ayuni S.M yang selalu membantu ketika penulis mempunyai kesulitan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
 9. Keluarga besar D3 Manajemen Pemasaran khususnya Kelas 02 2017 yang selalu membantu selama perkuliahan dan proses pembuatan laporan.
 10. Sahabat-sahabat tercinta Yara Nedivia P, Femelanisa Fitri, dan semua teman dekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, kebahagiaan dan nasehat.
 11. Teman-Teman D3MP Vania, Satrina, Tiyah, Dini yang selalu menyemangati, mengingatkan, dan menasehati untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun penulis harapkan. Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Demikianlah Laporan Tugas Akhir ini peneliti buat. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Bandung, 08 Juni 2020



Arafatur Rahmi