

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kebutuhan Layanan Jasa Menggunakan Integrasi SERVQUAL dan Model Kano di Hotel Grand Orri**” dengan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Orang tua saya yang selalu menyayangi dan menyemangati saya sedari kecil. Dan teruntuk Ibu saya yang sudah bersusah payah membanting tulang untuk menyekolahkan saya hingga menjadi seorang sarjana.
2. Bapak Ir. Budhi Yogaswara, MT sebagai Dosen Pembimbing pertama saya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak Wawan Tripiawan ST. MT sebagai Dosen Pembimbing kedua saya yang juga bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Seluruh staff Hotel Grand Orri yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaraan penelitian ini.
5. Teman-teman Lurd dan sahabat saya Iqbal yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam menghadapi kesulitan.
6. Raihan yang senantiasa selalu ada dan juga selalu sabar menemani dalam suka maupun duka, senang maupun sedih.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan.

Bogor, 2020

**Penulis**