

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul **”Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada SMK Telkom Bandung (Studi Kasus Pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMK Telkom Bandung Tahun 2022)”** tepat pada waktunya.

Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang ikut membantu secara langsung ataupun tidak langsung dalam memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir, yaitu :

1. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi., M.M. selaku kaprodi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom, sekaligus dosen wali dan pembimbing akademik kedua yang memberikan bimbingan dan arahan pada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir,
2. Bapak Rahmat Hidayat, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang memberikan banyak masukan dan arahan terhadap laporan tugas akhir penulis,
3. Bapak Dr. Ir. Harrie Lutfie, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik pertama yang memberikan bimbingan, arahan serta solusi terhadap permasalahan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir,
4. Bapak Dr. Abdurrahman Rahim Thaha, S.T., M.A.B. selaku dosen wali yang memberikan dorongan motivasi selama menjalani studi di universitas telkom,
5. Seluruh dosen D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman berharga selama menjalani studi di Universitas Telkom,
6. Orangtua satu-satunya, Ibu Sondang Naibaho yang selalu mendoakan dan memberi semangat beserta almarhum ayah yang selalu hidup dalam hati penulis,
7. Bapak Wahyu Nur Saputra, M.T, bapak Maidarman S. Ikom yang membimbing dan memberikan arahan sehingga penulis mendapatkan banyak pengalaman selama magang dan staff lainnya yang telah membantu penulis dalam memperoleh data di SMK Telkom Bandung selama proses pengerjaan tugas akhir hingga terselesainya Laporan Tugas Akhir,
8. Teman-teman dan keluarga besar penulis yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi,

Adapun ketidaksempurnaan dalam penyusunan laporan ini tentu sangatlah mudah ditemukan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat cepat belajar untuk menjadi penulis yang lebih baik.

Semoga laporan tugas akhir ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Bandung, 9 Agustus 2022

Penulis



Fitri Melani Sitohang