

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) yang berjudul “*Importance Performance Analysis (IPA)* Untuk Mengetahui Kepuasan

Pelayanan Melalui Kualitas Layanan “Kona Gelato & Coffe Cimahi 2022” dengan tepat waktu. Laporan ini menjadi salah satu syarat kelulusan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan – Universitas Telkom. Penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Widya Sastika ST., MM. selaku pembimbing penulisan Laporan Tugas Akhir yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan juga memberi motivasi kepada penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Widya Sastika ST., MM. selaku dosen wali yang telah membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan juga memberi nasehat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
3. Bapak Irsyahdi Y dan Yayan Hikmayanti selaku orang tua dan juga adik tercinta Kizan Ramadhan yang selalu mendukung segala aktivitas yang penulis lakukan dalam bentuk doa, materi dan kasih sayang.
4. Kona Gelato & Coffe Cimahi selaku lembaga yang telah memberi izin kepada penulis dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staf departemen *sales & marketing* Kona Gelato & Coffe Cimahi yang telah memberikan banyak pelajaran dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir dan meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data-data penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Harits, Adhityas, Elvan, Ghani, Alqis dan seluruh sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini
7. D3MP-41-03 selaku teman-teman kelas yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak tersebut. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah

diberikan kepada penulis. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat baik bagi pembaca maupun lembaga-lembaga terkait. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalagalanya.

Cimahi, 2 September 2022

A square box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Raihan'.

Raihan Akmalda