

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Penilaian Kinerja Individu Pada Jabatan Asisten *Manager Helpdesk* dan *Service Level Management* Universitas Telkom Menggunakan Metode *Critical Incident Technique*” akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa sepenuhnya terlaksana berkat do’a serta bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Fida Nirmala Nugraha, S.Psi., M.Psi dan Ibu Ika Arum Puspita, ST., MT selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan ini dengan baik.
2. Seluruh pihak Unit Sistem Informasi Universitas Telkom, khususnya Ibu Asih dan Ibu Maya yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu penulis dalam pengolahan data Tugas Akhir ini.
3. Fania Intan Cahyani yang selalu menyemangati, memberikan dukungan dan motivasi, kritik dan saran, dan juga telah banyak membantu penulis dalam banyak hal, dan juga terimakasih untuk waktu dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
4. Teman-teman yang telah memberikan keceriaan, bantuan, semangat dan kebersamaan. Sukses selalu untuk kita semua.
5. Seluruh pihak yang telah mendukung penulis selama ini dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya, sehingga membutuhkan saran dalam perbaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya. Akhir kata, mohon maaf apabila ada kata atau kalimat yang kurang berkenan bagi berbagai pihak.