

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah subhānahu wata‘ālā atas segala nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu. Penulis menyelesaikan Tugas Akhir yang diberi judul **“Perbaikan Kualitas Layanan PT. XYZ Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)”** untuk menyelesaikan studi Strata 1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Kedua orang tua saya, Dr. M. Ikhsan SpOG dan Wenny Anggraini, serta saudara saya, dr. Ayu N. A, M.Ikhwan S.T, dan Riandy yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk doa dan moral selama masa pendidikan, khususnya masa perkuliahan dan selama penyusunan Tugas Akhir di Universitas Telkom.
2. Ibu Bapak Dosen Pembimbing 1 dan 2 saya, yaitu Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T. dan Pak Bobby Hera Sagita, S.E., M.M. yang telah memberikan banyak ilmu selama masa perkuliahan dan kesabaran yang luar biasa dalam membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Nur Alfiyah Wasimah, A.Md. Vet. yang selalu memberikan saya motivasi untuk terus berjuang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga dapat berjumpa kelak di masa depan.
4. Teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan, khususnya warga STJ London yaitu Salim, Haikal, Faisal, Rafli DS, Rafli Kumis, Lukman, Naldi, dan Iqra yang telah menjadi saudara tempat berkeluh kesah serta diskusi tentang banyak hal selama berada di perantauan. Serta teman seperjuangan saya Syeren yang telah membantu melancarkan proses tugas akhir saya.

Demikian Tugas Akhir ini penulis hadirkan dengan segala kelebihan dan kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca.