

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberi kesehatan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada Coffee Alumni Bandung Tahun 2023**". Adapun tujuan dari penulisan laporan proyek akhir ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada jenjang Pendidikan Diploma D3 program studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

Laporan ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan banyak dukungan, ide-ide, informasi dan motivasi kepada saya. Maka dari itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Bethani Suryawardani, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan kepada saya dalam proses menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Ibu Leni Cahyani, S.Sos.I., MM selaku penguji proyek akhir yang memberikan penilaian yang berharga bagi saya.
3. Bapak Dr. Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP. Selaku dosen wali saya
4. Ibu Sri Widaningsih S.Psi, M.M., CPM-A. Selaku Kaprodi Manajemen Pemasaran
5. Untuk kedua orang tua saya bunda Herni Susita dan Alm ayah Darmilus karena senantiasa selalu memberi dukungan, motivasi, dan selalu mendoakan saya tanpa henti
6. Untuk saudara Yoga Pratama, Dwita Dara Nanda, Dida Tri Lagawa yang tiada henti memberikan kasih sayang dan dukungan kepada saya
7. Om Eddy dan tante Ita karena telah memberikan banyak bantuan moril maupun materil.
8. Teman-teman terdekat yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena telah memberikan dukungan dan banyak ide ide.

Saya menyadari bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna maka dari itu izinkan saya untuk mengucapkan permohonan maaf. Saya berharap besar laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pengetahuan pembaca.

Bandung, 25 Agustus 2023



Isava Dea Kaulika