

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas layanan Konsumen dengan Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Maze Café Tahun 2023”. Tujuan penulisan laporan proyek akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada jenjang Pendidikan Diploma Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University. Terwujudnya laporan proyek akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang mendorong penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Fanni Husnul Hanifa S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing sekaligus memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini
2. Bapak Dr. Sampurno Wibowo. S.E.,M.Si selaku Dosen Penguji yang memberi wawasan tambahan serta dorongan, memberi pengarahan dan sebagai pengajar saya selama di D3 Manajemen Pemasaran
3. Ibu Sri Widaningsih.S.Psi.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan Telkom University
4. Ibu Dr. Astri Wulandari, S.E.,M.M. selaku Dosen Wali yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta dukungan dari awal kuliah sampai saat ini
5. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung, memberikan doa, dan motivasi baik selama masa kuliah maupun selama masa penyusunan proyek akhir
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman sebagai pengetahuan baru kepada penulis
7. Kepada teman – teman saya yang selalu membantu dan menghibur sebagai kelancaran penulisan proyek akhir

Semoga laporan proyek akhir yang telah penulis susun, dapat bermanfaat dan penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam membuat proyek akhir ini, maka penulis memerlukan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan yang akan datang. Terimakasih.

Bandung, 12 Juli 2023

Mitsarah Nasywa Nafiati