

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul *“Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pada UMKM Eat Sans Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano”* sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi S1 Teknik Industri di Universitas Telkom. Penyusunan laporan ini tidak dapat penulis selesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, kritik, saran bimbingan, dukungan, motivasi serta doa, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan penyelesaian Tugas Akhir ini kepada:

1. Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T. Selaku Pembimbing satu Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan serta membantu penulisan dan penyusunan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T. Selaku Pembimbing dua yang selalu memberikan arahan, membimbing, memberikan motivasi dan membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Selaku pegawai dan seluruh jajaran Eat Sans yang telah mengizinkan penulisan untuk melakukan penelitian, serta pelanggan Eat Sans yang telah bersedia dan berkontribusi menjadi responden dari penelitian tugas akhir ini.
4. Orang tua tercinta Ali Nur dan Ibu Elvianti yang selalu memberikan dukungan terbaiknya dan juga doa yang tidak ada henti-hentinya kepada penulis. Serta telah memberikan dukungan dengan bentuk lain yaitu moril maupun material yang dirasakan penulis tidak ada hentinya selama ini.
5. Kepada pemilik nama Riffa Aulia Dwitamy telah memberikan dukungan dan support system yang baik untuk penulis sehingga penulis tetap semangat untuk menyelesaikan penelitian

6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa di sebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah membantu penulis serta memberikan saran dan masukannya untuk menyelesaikan laporan ini.