

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan anugerah-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan pada Bhinneka Shuttle Mekar Wangi Menggunakan Integrasi Metode *Servqual* dan Model Kano”** guna memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University. Dengan penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca. Penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan lancar tidak lepas dari bimbingan, dukungan, pengarahan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis dengan tidak mengurangi rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktu dan selalu membantu dalam memberi bimbingan, motivasi, kritik serta saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T., selaku Dosen Pembimbing dua yang membantu dalam memberi bimbingan, kritik dan saran yang berguna dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Ibu Murni Dwi Astuti, S.T., M.T. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan ilmu, dukungan, dan bimbingan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
4. Ibu Dr. Ir. Sinta Aryani MAIS., selaku Dosen Penguji satu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. Ir. Rosad Ma'Ali El Hadi M.Pd., M.T., selaku Dosen Penguji dua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Kedua orang tua yang selalu mendoakan, mendidik, menyayangi, serta memberikan dukungan moril maupun materil, sehingga dengan lancar penulis dapat menjalani perkuliahan hingga saat ini.

7. Pak Irfan selaku *Product, IT & Digital Marketing Manager* Bhinneka Shuttle yang telah memberikan izin penelitian serta dukungan motivasi dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir.
8. Pak Angga selaku *Supervisor* Bhinneka Shuttle yang telah memberikan bantuan serta dukungan motivasi dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir.
9. Bapak Mirzan selaku *Product Manager* Bhinneka Shuttle yang telah memberikan bantuan serta dukungan motivasi dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir.
10. Pihak Bhinneka Shuttle yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
11. Pelanggan Bhinneka Shuttle yang telah bersedia dan berpartisipasi menjadi responden untuk Tugas Akhir ini.
12. Segenap dosen pengajar Teknik Industri, atas ilmu dan bimbingannya dalam perkuliahan.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara materil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini di kemudian hari. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Juli 2023

Syeren Anastasya