

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PHYSICAL QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REVISIT INTENTION* DI SWK KETINTANG”** dengan baik. Tugas Akhir ini juga mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, mendukung serta memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Alm. Poetranto Hadi Poernomo dan Jariati Tahanina, selaku kedua orang tua penulis. Terima kasih yang teramat besar atas segala kasih sayang, doa, dukungan serta dukungan yang tak pernah berhenti tuncurahkan untuk penulis.
2. Mustika Suci Purnomo dan Ade Indah Kurnia Purnomo, selaku kakak yang selalu menyayangi, mendoakan dan memberikan segala kebutuhan penulis selama berkuliah.
3. Ibu Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas seluruh ilmu dan bimbingannya serta motivasi dan arahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Ibu Ayu Endah Wahyuni, S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya.
5. Bapak Rahaditya Dimas Prihardianto, S.T., M.T., CSCA. selaku dosen wali dan Dekan FTEIC yang telah memberi arahan dan membantu penulis selama masa perkuliahan.

6. Bapak Perdana Suteja Putra, S.T., M.T. selaku dosen yang telah mengizinkan penulis untuk menggunakan laboratorium Ergonomi untuk penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen pengajar Prodi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya yang telah mengajari ilmu-ilmu dan membimbing selama masa perkuliahan.
8. Pengelola SWK Ketintang karena telah mengizinkan penulis untuk menjadikan SWK Ketintang sebagai objek penelitian.
9. Seluruh responden penelitian. Terima kasih karena telah mengisi *kuesioner* penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Seluruh teman-teman angkatan 19 yang selalu menyemangati dan membantu selama perkuliahan. Terima kasih telah bersedia menjadi teman selama berkuliah di Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya.
11. Achmat, Aji, Zulfkar, Hendra, Arda, Hilmi sebagai sahabat yang selalu setia dan membantu selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir.
12. Kak Sulaiman Azhari sebagai kating yang membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

*Last but not least*, penulis ingin mengutip kata-kata yang menginspirasi dari Ali bin Abi Thalib, yang merupakan Khalifah keempat dalam Islam dan juga sepupu dan menantu Nabi Muhammad SAW:

*"Do not let your difficulties fill you with anxiety; after all, it is only in the darkest nights that stars shine more brightly"* - Ali bin Abi Thalib

Kata-kata ini mengajak kita untuk tetap tegar dalam menghadapi tantangan dan kesulitan hidup. Ali bin Abi Thalib mengingatkan kita bahwa cahaya keberhasilan dan keberanian sejati muncul saat kita melewati masa-masa paling sulit. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis juga menyadari bahwa perjalanan akademik tidak selalu mulus, tetapi kesulitan yang dihadapi akan membentuk karakter dan memberikan peluang untuk berkembang. Semoga karya ini menjadi bukti ketekunan dan keberanian dalam menghadapi segala rintangan.