

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul Analisis Kualitas Layanan TI (Teknologi Informasi) pada SMB Telkom University dengan menggunakan *Service Quality* dan Importance Performance Analysis (IPA). Tujuan penulis membuat Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk dapat lulus dan memperoleh gelar Sarjana Komputer dalam Program Studi Strata 1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Dalam penyusunan Tugas Akhir, banyak dukungan, arahan, motivasi, dan doa yang saya dapatkan dari banyak pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang Tua yang telah memberikan dorongan dan doa.
 2. Bapak Ir. Ari Fajar Santoso M.T selaku dosen pembimbing I yang sudah memberikan ilmu, waktu, tenaga dan solusi dalam membimbing penulis dalam menyusun tugas akhir ini. bu Falahah S.Si., M.T selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga dan solusi dalam membimbing penulis dalam menyusun tugas akhir ini
 3. Unit layanan SMB Telkom University yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
- Rasa syukur dan terima kasih juga tidak lupa penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang secara langsung berkontribusi dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas ini bisa memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa kita sebagai manusia juga memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun Tugas Akhir sehingga penelitian ini menjadi lebih baik.