

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Telkom Kampus Purwokerto. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Internet Service Provider Pada PT Arana Teknologi Indonesia Dengan Menggunakan Metode Service Quality.” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan ISP dengan metode SERVQUAL agar dapat memberikan masukan strategis bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan dalam bagian tersendiri. Penulis juga menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Purwokerto, 04 Juni 2025

Zana Rozzaul Fadilla