

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini sesuai dengan harapan penulis, meskipun penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Laporan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata-1, program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Esa Unggul. Dalam laporan tugas akhir ini penulis mengambil judul **PENGUNAAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI BIMBEL XYZ.**

Selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara keilmuan, moril, dan material hingga penyusunan laporan tugas akhir ini pada akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Arief Suwandi, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
2. Bapak Ir. M. Derajat Amperajaya, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Pemilik (*Owner*) Bimbel Xyz.
4. Seluruh dosen program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk.
5. Seluruh rekan Bimbel Xyz.
6. Rekan-rekan mahasiswa/i jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk angkatan 2017.