

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi *Servicescape* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi pada restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung Tahun 2017)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Rennyta Yusiana, S.E., MM. selaku dosen pembimbing yang sangat baik dan sabar, selalu membantu memberikan arahan, bimbingan serta dukungan dan doanya kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Rahmat Hidayat, S.E., MM. Selaku dosen wali saya di D3 Manajemen Pemasaran, Telkom University yang turut memberi ilmu, pemahaman dan arahan terhadap penulis selama proses belajar mengajar di D3 Manajemen Pemasaran.
3. Seluruh dosen pengajar Program D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan wawasan pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti study di Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.
4. Bapak Mu'anam, Ibu Jariyah selaku orang tua yang penulis sayangi dan cintai, dan keluarga besar penulis yang selalu mendukung segala aktivitas penulis, serta selalu mendoakan keberhasilan penulis.
5. Sahabat-sahabat dekat penulis : Achmad Diantoro, Chintya Mutiara, Ahmad Fajri, Mirna, Fertha, Devi, Trianny, Vika, Dhila, Wiji, Febian Risa, Cintya, Nanda, Gea, Nindi yang selalu mengingatkan saya agar tetap istiqomah dalam sholat lima waktu, mengaji dan wirid.
6. Keluarga Besar Wisma Sukapura 44: Pak Min, Ibu Min, Nadya Sukma, Mungil Bella, Atika Rahma, Kak Dinni, Kak Galu, Kak Denisha, Bang Awal, Bang Rama, Bang Alfi, Bang Ibnu, Bang Ganes, Bang Ridho, Bang Lukman, Ghifar, Adiriyanto, Rizky Subagja, Karang yang selalu ada dan memberi semangat serta doa kepada penulis.
7. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Program Studi D3 Manajemen Pemasaran khususnya kelas 04 angkatan 2014, Keluarga Besar Permala Telkom, dan Keluarga Besar Kabinet Panorama yang telah memberi doa dan semangat kepada penulis.

Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Telkom University dan kepada pembaca lainnya.

Akhir kata, mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan terimakasih atas perhatiannya.

Bandung, 4 Agustus 2017



Anri Citra Annisa