

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis , sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tentang “ usulan perbaikan kualitas pelayanan pada departemen *housekeeping* di padma hotel bandung dengan menggunakan model integrasi *servqual* dan kano”. Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Penulis menyadari Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tidak lepas dari dukungan secara langsung dan tidak langsung dari banyak pihak. Maka, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T. selaku pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memberi pengetahuan, saran, motivasi, dan waktu untuk melakukan tukar pendapat.
2. Ibu Sari Wulandari, S.T., M.T selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan, ilmu, motivasi dan telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis.
3. Bapak Ibnu selaku manajer Padma Hotel Bandung yang sudah bersedia memberikan waktunya selama penulis melakukan penelitian untuk Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Maka, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian ini agar ke depannya dapat lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

Bandung, 25 Juli 2018

Hutami Rakasiwi Hidayat