

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang atas rahmat dan karunia-Nya, telah menghantarkan peneliti pada tahap penyelesaian skripsi ini. Adapun penelitian ini berjudul **“PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN RENTAL MOBIL MENGGUNAKAN *SERVQUAL* DAN MODEL KANO (STUDI DI RENTAL MOBIL CV B-SHUTTLE)”**. Disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Universitas Widyatama Bandung.

Peneliti menyadari bahwa peneliti sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan dan kelemahan, menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan, kekeliruan dan kesalahan mengingat terbatasnya waktu, pengetahuan, pengalaman serta kemampuan yang peneliti miliki. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan bimbingan baik secara langsung ataupun tidak langsung selama penyusunan ini, yaitu kepada yang terhormat :

1. Allah S.W.T atas izin dan ridha-NYA penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Keluarga tercinta, Ayah dan Ibu, Suami, Abimanyu, adikku yang selalu bersabar dan senantiasa memberikan do'a dan restu serta dorongan baik moril maupun materil, serta kasih sayang yang sangat berarti bagi penulis.
3. Bapak Arief Rahmana, S.T., M.T. selaku Dosen wali dan Dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan serta bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Didit Damur Rocman, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Widyatama yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen Teknik Industri Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmunya kepada saya dan semoga ilmu tersebut bermanfaat untuk masa depan saya.
6. Nissa Syifa Puspani, S.T yang telah memberikan arahan dan ilmunya kepada saya dan semoga ilmu tersebut bermanfaat untuk masa depan saya.
7. Teman-teman TI 2008 yang merupakan teman seperjuangan, senasib dan sepenangungan penulis selama proses perkuliahan di Universitas Widyatama.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Atas bantuan dan dorongan saya ucapkan terima kasih. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Bandung, Desember 2014

Gusti Galuh Aldike