

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK ANALISIS PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MYPERTAMINA DI KOTA BALIKPAPAN“**

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Sistem Informasi. Jurusan Teknik Elektro, Informatika, dan Bisnis. Fakultas Sains dan Teknologi Informasi. Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Malaikat dan pintu surgaku, Mama Dessy Rusbiyanti, serta cinta pertama dan pahlawanku, Papa Supriyanto. Terima kasih atas segala pengorbanan, cinta, dukungan, doa, dan kasih sayang yang tak pernah putus, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Mama dan Papa sehat, panjang umur, dan bahagia selalu, dan Semoga pencapaian ini menjadi salah satu bentuk syukur atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan oleh mama dan papa.
2. Adik tersayang, Dzaldy Rizky Akbar. Terima kasih karena selalu mendukung, memberi semangat, dan perhatian sederhana yang bermakna untuk penulis.
3. Om tersayang, Pa Ai Arief Supriyadi, terima kasih atas segala perhatian dan kesediaannya untuk selalu menemani dan membantu penulis. Karena papa bekerja jauh, kehadiranmu memberikan dukungan yang sangat berarti.
4. Ibu Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembimbing Utama
5. Bapak Henokh Lugo Hariyanto, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Pendamping

6. Ibu Sri Rahayu Natasia, S.Komp., M.Si., M.Sc. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi. Jurusan Teknik Elektro, Informatika, dan Bisnis. Fakultas Sains dan Teknologi Informasi
7. Bapak dan Ibu Dosen, serta Tenaga Kependidikan Program Studi Sistem Informasi Jurusan Teknik Elektro, Informatika, dan Bisnis. Fakultas Sains dan Teknologi Informasi.
8. Sahabat-sahabat tersayang, “Kapan-Kapan”. Terima kasih kepada Anindita dan Alvina atas dukungan, kebersamaan, dan kesediaan menemani perjalanan perkuliahan serta tugas akhir ini, Terima kasih juga telah menjadi tempat penulis untuk berkeluh kesah tanpa menghakimi.
9. Sahabat-sahabat tersayang, 'Kuy', terima kasih kepada Anya, Early, Felis, dan Geta, teman-teman SMA yang meski sudah berbeda kota, tetap setia mendukung penulis. Walau jarak memisahkan kita, kalian selalu hadir memberikan dukungan dan semangat.
10. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis yadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Balikpapan, 20 Mei 2025

Anindya Putri Inayah