KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, Tesis Program S2 yang berjudul "Desain Peningkatan Kepuasam Pelanggan dalam Industri Jasa Pemeliharaan Lift dan Eskalator" ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Tesis ini disusun tidak hanya sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pascasarja Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, tetapi juga sebagai implementasi bagi penulis dalam menerapkan keilmuan yang telah diperoleh sesuai dengan bidang keilmuan yang telah ditempuh. Tesis ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perbaikan kualitas pelayanan pada khususnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tesis ini tidak akan selesai dan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Pada kesempatan yang baik ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Sawarni Hasibuan, MT, IPU selaku dosen pembimbing dan juga Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana atas bimbingannya selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga akhir studi di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Hasbullah, MT selaku dosen penguji saat sidang draft tesis, dosen penguji 2 saat sidang akhir tesis, dan juga Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikratinasari, MT selaku dosen penguji 1 saat siding akhir tesis.
4. Segenap Dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah suka rela berbagi ilmu dan wawasan dari awal hingga akhir studi di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

5. Segenap staff yang terlibat dalam pelayanan Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
6. Orang tua dan keluarga atas doa, dukungan, dan semangatnya selama proses penyusunan sampai dengan selesainya tesis ini.
7. Seluruh rekan-rekan Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Angkatan 19 yang telah bersedia dengan senang hati untuk berbagi ilmu, keceriaan, dan dukungan selama masa perkuliahan di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan dalam berbagai bentuk selama penyusunan tesis ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan dan semoga Allah membalas semua kabaikan Bapak, Ibu, Saudara, dan rekan-rekan semua. Akhir kata, penulis mengucapkan selamat membaca tesis ini, semoga penelitian ini bermanfaat bagi Anda serta perkembangan ilmu di masa kini dan masa yang akan datang.

Jakarta. 8 September 2018

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dabith Ghazali

http://digilib.mercubuana.ac.id/