

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah berkenan memberikan Rahmatnya serta Hidayahnya, sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas Karya Akhir ini. Semua ini juga tidak terlepas dari dukungan dan restu dari keluarga, dosen pembimbing dan rekan kerja di PT AFG.

Karya Akhir yang penulis susun ini, merupakan suatu analisa sejauh mana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 mampu memberikan pengaruh terhadap penurunan keluhan pelanggan. Penulis sendiri bekerja di tempat penelitian berlangsung dan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawabnya. Dalam menulis Karya Akhir ini, penulis berharap dapat menerapkan sebagian ilmu yang sudah diperoleh selama belajar di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana serta menjadi langkah awal untuk menerapkan dan mengembangkan lebih jauh lagi ilmu-ilmu manajemen lainnya di dalam lingkungan kerja sehari-hari. Penulisan karya kahir ini, penulis sadari masih jauh dari sempurna. Sehingga penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan Karya Akhir ini.

Sebagai penutup kata pengantar ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D. selaku Dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Akhir ini.
2. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

3. Istri, anak dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan penuh selama menyelesaikan Karya Akhir ini.
  4. Rekan kerja di PT AFG
  5. Para Dosen dan seluruh staf Universitas Mercu Buana
  6. Sahabatku Prasetyawan dan rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Angkatan 9 Menteng Universitas Mercu Buana.
- Semoga Karya Akhir ini memberi manfaat, serta dapat menambah wawasan bagi pembaca maupun penulis sendiri.

Wassalamu ‘alaikum wr. wb.



Jakarta, 8 Agustus 2010

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Penulis

Ristyono Widyatmiko