

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Di PT. ISLANDSUN INDONESIA (ISI) Cabang Jakarta” ini terselesaikan dengan baik, sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1). Program Teknik Industri di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan laporan ini, Penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan banyak Terima Kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM., Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
3. Ir. Herry Agung Prabowo, M.Sc., selaku Pembimbing Tugas Akhir.
4. Orang Tua yang tak pernah lelah memberikan dukungan moril dan pengawasan kepada Penulis dalam setiap proses yang dijalani.
5. Seluruh Staf Dosen, Karyawan, dan Civitas Akademika Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana untuk pengalaman dan kebahagiaan selama berkuliah di Universitas Mercu Buana..
2. Ka Diah, Ka Indah dan Ka Feby, selaku karyawan di bagian Tata Usaha Fakultas Teknik yang telah membantu mengurus surat-surat kelengkapan Tugas Akhir.

6. Rekan-rekan Fakultas Teknik Industri 2012, selaku teman seangkatan yang yang sama-sama berjuang dari awal hingga akhir memberikan dukungan, kritik dan saran serta masukan-masukan selama penulis menuntut ilmu.
7. Keluarga besar Teknik Industri, selaku tempat dimana penulis meluangkan waktu serta rumah kedua dimana penulis mencari ilmu, inspirasi, semangat, penghilang lelah, serta tempat dimana kemampuan organisasi penulis di kembangkan.
8. Para pedagang di kantin Universitas Mercu Buana khususnya kepada mamih dan pedagang lainnya yang tak bisa penulis sebutkan satu – persatu, selaku tempat dimana penulis mengisi tenaga agar penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan saran demi adanya perbaikan untuk ke depannya. Akhirnya kepada TYMK Penulis berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan ini memberikan manfaat bagi Penulis dan yang membacanya.

Jakarta, 08 Februari 2018

Penulis