

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Mobil XYZ*” ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang telah mendukung dan selalu mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Ir. Farida , MT selaku pembimbing Tugas Akhir ini yang sudah meluangkan waktu dan memberikan nasihatnya sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat waktu.
4. Teman-teman Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Staf Tata Usaha Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Terakhir penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Jakarta, 7 Juli 2018

Penulis,

(Fikri Arif)