

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis *On Time Performance* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Kasus PT. Lion Mentrai Airlines)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Peneliti mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, Msc, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi, MM, CHRMP Psikolog selaku sekretaris 1 dan Ibu Ryani Dhyhan Parashakti, SE, MM selaku sekretaris 2 program studi manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yang luar biasa hebatnya Bapak Tahir dan Ibu Siti Nur Lela serta adik Rini Nur Aini, yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, doa, yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberi semangat dan memberi banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Suherman supervisor ASC Lion Air yang telah memberikan dukungan kepada peneliti untuk melanjutkan study.
8. Semua teman-teman di Lion Air yang telah memberikan masukan untuk kelancaran proses skripsi peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan selama menempuh studi di Universitas Mercu Buana yaitu Ahmad Arifin, Nur Baiti Zahro, Annisa Sri Utami, Yudi Tinggal Priyanto, Devin Liana Dewi, Meison Satrio, yang telah menemani dan membantu peneliti selama penyelesaian skripsi.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Januari 2018

Bayu Ramadhan