

## KATA PENGANTAR

Marilah kita panjatkan segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Nikmat-Nya kepada kita semua, serta Shalawat dan Salam juga selalu tercurah kepada baginda Nabi kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya dan untuk berbuat kebajikan.

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Peserta Dan Peningkatan Kualitas Pelatihan Di PT. Reasuransi Indonesia Utama Dengan Metode Servqual Dan House Of Quality” ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta. Laporan ini tidak dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu bila bukan atas Izin dan Ridho-Nya. Selain itu Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar tidak lepas dari bimbingan, arahan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT, karena atas Berkat, Rahmat dan Izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua, atas berkat doa, didikan, semangat dan terutama kasih sayang serta dukungan baik moril maupun materil sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Muhammad Rizki Shallahuddin selaku adik penulis yang bersedia untuk mengantar pengambilan data, memberikan penulis waktu dan ruang untuk mengerjakan laporan ini serta tidak membuat keributan di rumah.
4. Seluruh keluarga yang telah mendukung dan memberikan masukan selama proses pembuatan Laporan.
5. Mas Rizky, Mas Nizar, dan Mas Alvin selaku staff HCCS PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, memberi masukan dan juga sangat amat membantu penulis dalam mengumpulkan data.

6. Pak Reza, Mas Mansi, Mas Dekha, Mba Dilla serta seluruh staff divisi PMC di PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) yang telah mengajarkan banyak hal selama penulis melakukan magang, memberikan masukan dan semangat.
7. Teman-teman magang PMMB 2020 Indonesia Re yang telah memberikan semangat dan pengalaman berharga bagi penulis.
8. Seluruh karyawan PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) yang telah berkenan menjadi responden bagi penelitian ini.
9. Ibu DR. Sawarni Hasibuan, MT selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar dan telaten sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat selesai dengan maksimal.
10. Ibu Popy Yuliarty ST, MT dan Bapak Erry Rimawan selaku dosen TA on Class.
11. Ibu Silvi Ariyanti, ST, M.Sc dan Ibu Puspita Dewi Widayat ST, MT yang selalu memberikan informasi dan semangat kepada para pejuang TA.
12. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
13. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si, MT selaku Koordinator Tugas Akhir.
14. Mba Diah selaku Staf Tata Usaha yang selalu membantu penulis dalam pembuatan surat menyurat dan izin.
15. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah membantu memberikan saran dan motivasi juga memberikan izin untuk penulis.
16. Afifah Indra Pritasari, Aini Putri, Dinda Amalia dan Rifka Anisah Putri selaku teman penulis yang selalu menemani, memotivasi, memberi saran dan selalu ada untuk penulis baik saat mengerjakan Tugas Akhir ataupun selama perkuliahan.
17. Teman-teman Teknik Industri 2016 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan empat tahun yang tak terlupakan selama perkuliahan.

18. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam pengumpulan data ataupun penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran membangun yang akan membantu pengembangan laporan tugas akhir ini agar lebih baik lagi depannya. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis dan semua yang membacanya.

Jakarta, 03 Agustus 2020

Zarica Halimmah

