

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual dan *Quality Function Deployment* (QFD) di Kopi Lalu Kebon Jeruk Jakarta”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penyusun sadar bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua Orang Tua, yang telah mendidik dan tak kenal lelah memberi motivasi, dukungan moril maupun materil, serta doa yang selalu dipanjatkan untuk keberhasilan anak – anaknya sehingga sampai saat ini bisa berkuliah dengan baik dan lancar.
2. Sukriyadi, Dr. Agus Ramdani, S.Sos., MAP., Tri Hadi, S.Ikom., Maulana Alimansyah, A.Md., sebagai kakak penulis, yang selalu memberikan saran dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Popy Yularty, ST., MT., sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan, nasehat dan saran yang telah diberikan.
4. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Kaprodi Teknik Industri.
5. Seluruh dosen pengajar Teknik Industri yang telah mengajarkan berbagai ilmu tentang Teknik Industri kepada Penulis.
6. Septya Dwiko Cahyani, yang telah memberikan motivasi yang besar dan membantu kepada penulis dalam melaksanakan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan kebersamaannya semasa kuliah.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

9. Pengelola Kopi Lalu dan Jajaran pegawainya yang senantiasa membantu penulis dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

**Ramadhon Ardiansyah**

