

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas semua rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL, IPA DAN METODE QFD”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, bapak Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya. Semoga di hadapan Allah Subhanahu Wata'ala menjadi amal jariyah Bapak/ibu. Aamiin.
5. Orang tua saya, Bapak Mugiyo Dirjo Sukamto dan Ibu Suminto Yang telah memberikan doa, dukungan moral, semangat dan material yang tiada hentinya kepada penulis.
6. Istri dan anak tercinta, Ibu Nova Pratami Nungki Wijayanti dan Rafif Naufal Byantara yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan perhatian yang tiada hentinya kepada penulis
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Januari 2020

Basuki