

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat serta damai sejahtera-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Peserta BAM Terhadap Kualitas Pelatihan Unit *Learning Service* PT. GMF AeroAsia, Tbk. Menggunakan Metode Servqual dan QFD”** diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Dengan telah selesainya penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ir. Atep Afia Hidayat, MP., selaku Pembimbing.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
3. Orang Tua tercinta, dan Kakak yang selalu memberikan dukungan serta doa untuk kelancaran penulisan Tugas Akhir ini.
4. Kas Nugroho Siswandono, selaku General Manager Basic Maintenance Training, unit Learning Service PT. GMF AeroAsia, Tbk.
5. Seluruh Staf di unit Learning Service PT. GMF AeroAsia, Tbk.
6. Seluruh pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa segala keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, membuat Tugas Akhir ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan, terutama untuk pendidikan di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 10 Juli 2019
Penulis,

Ochto R. Tampubolon