

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PT Bank DKI Kantor Kas Kedoya dengan Menggunakan Metode *Service Quality*”**.

Dalam menyusun Karya Tulis Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si, MT dan Bapak Bambang Yoga Samekta, ST, M.Ikom selaku pembimbing tugas akhir.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik industri.
3. Kedua orang tua tercinta dan kedua kaka saya yang telah banyak memberikan semangat, do'a dan dukurangan moral.
4. Bobby Werlian yang terus memberikan dukungan dan motivasi dalam mengerjakan tugas akhir saya.
5. Rekan-rekan Mahasiswa Regular 2 Tahun 2018.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kekeliruan baik dalam bentuk maupun isinya. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengharapkan Karya Tulis Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, November 2019

Penulis