KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dengan judul "Perbaikan Kualitas Pelayanan Akademik SMK Perbankan Indonesia Karawang dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Kano*", adapun tujuan penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Magister Teknik Industri Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana, dan diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi tempat penelitian yang dilakukan.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang memberikan dukungan dan bantuannya baik berupa materil dan moral demi terselesaikannya tesis ini. Adapun pihak-pihak tersebut diantaranya:

1. Bapak Dr. Mohammad Hamsal, M.B.A, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, masukan serta arahan untuk perbaikan-perbaikan dalam penyelesaian Tesis ini.
2. Bapak Humiras Hardi Purba, S.T., M.T, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, masukan serta arahan untuk perbaikan-perbaikan dalam penyelesaian Tesis ini.
3. Ibu Dr. Sawarni Hasibuan, M.T., IPU selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Tesis ini.
4. Ucapan terima kasih yang paling utama dan yang tiada tara untuk kedua orang tua penulis. Untuk Ibu Idah Rosidah dan Bapak Warmin serta suami tercinta Yulius Robert Winarto, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa dan banyak hal lainnya yang tentu penulis tidak akan pernah bisa untuk membalasnya. Terima kasih juga untuk kedua Pamanku, Nuryadin dan Nur Rohman, terima kasih atas segala perhatian, bantuannya dari segi apapun, kasih sayang, dan motivasi serta

https://lib.mercubuana.ac.id/id

doanya. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari motivator yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

5. Teman-teman Mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta, khususnya angkatan XVII, atas dukungan dan kerjasamanya selama ini.
6. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tesis ini.

Penelitian ini masih belum sepenuhnya sempurna, kritik dan saran yang membangun untuk penelitian ini sangat diharapkan sebagai bahan koreksi. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Terima kasih

Jakarta, 5 Desember 2017

Pipin Sapinah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/id