

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***” guna memenuhi persyaratan untuk lulus dalam mata kuliah Tugas Akhir jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan laporan ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku kepala program studi Teknik Industri dan Kordinator Tugas Akhir.
2. Ibu Bethriza Hanum, ST., MT selaku sekretaris program studi Teknik Industri yang selalu memberikan semangat dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Sakti Aji Lesmana ST.MMSI selaku pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir ini yang selalu sabar dan memberikan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
4. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, secara langsung atau pun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik dari pihak yang dapat membangun dan bermanfaat bagi penulis. Penulis berharap agar laporan Proposal Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Bekasi, 12 Oktober 2019

Penulis