

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Bengkel Resmi PT XYZ Terhadap Kualitas Pelayanan Halo XYZ dengan Metode Servqual. Tugas Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari tersusunnya Tugas Akhir penelitian ini karena adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Mawardi Amin, Dr., Ir., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercubuana
2. Ibu Dr. Zulfa fitri Ikatrinasari S.T., M.T, selaku kepala prodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercubuana
3. Ibu Bethriza Hanum, S.T, MT, selaku sekretaris prodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercubuana
4. Ibu Novera Elisa Triana, S.T, MT, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir
5. Seluruh dosen program studi Teknik Industri Universitas Mercubuana yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan memberikan dukungan.
6. Kepada Manager PT XYZ yang telah memberi ijin melaksanakan penelitian
7. Keluarga dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan member dukungan atas terselesaikannya Tugas Akhir ini.
8. Ismail Bahtiar, S.T, yang selalu senantiasa menemani dan memberikan dukungan atas terselesaikannya Tugas Akhir ini
9. Teman-teman Teknik Industri Reg II yang selalu memberikan dukungan untuk berjuang bersama agar terselesaikannya Tugas Akhir ini

Penulis menyadari terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada sehingga dalam penyusunan Tugas Akhir penelitian ini jauh dari sempurna untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik serta tanggapan yang positif guna perbaikan yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Jakarta, 7 Januari 2020

Ading Putri Wijaya

