

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality (Servqual)* di Puskesmas Sukamaju Baru.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini membutuhkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1 Kedua Orang Tua, yang telah bersusah payah mendidik, menyayangi dan memberikan dukungan moral maupun materil, sehingga saya dapat berkuliah dengan lancar.
- 2 Ibu Dr Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
- 3 Ibu. Bethriza Hanum, ST, MT selaku Sekertaris Program Studi Teknik Industri.
- 4 Ibu Meike Elsyie Beatrix G, ST, MT selaku pembimbing Tugas Akhir, yang telah sabar dan tekun untuk memberikan arahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
- 5 Para Karyawan Puskesmas yang telah membantu dan bersikap ramah selama melakukan penelitian.
- 6 Alumni-alumni Teknik Industri yang selalu memberikan motivasi dan memberikan arahan kepada penulis.
- 7 Teman-teman teknik industri angkatan 2016, yang selalu bersedia memberi arahan dan membantu saya dalam mencari ide-ide selama mengerjakan Laporan Tugas Akhir penulis.

Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara moral maupun materil secara sengaja ataupun tidak sehingga penulisan

Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan baik dalam isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Depok, 14-Agustus- 2020

(Aniisah Ratna Eka Putri)