KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Tugas Akhir ini berjudul "ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN JAKARTA PULOGEBANG DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*". Tugas akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu mata kuliah dan persyaratan kelulusan Strata Satu (S1), program studi Teknik Industri Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari betul bahwa terwujudnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan pihak-pihak memberi dukungan, baik berupa moril, spiritual maupun materi dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Titia Izzati, S.Si, M.Sc selaku dosen pembimbing 1.
2. Ibu Bonitasari Nurul Alfa, S.T, M.M, M.Sc selaku dosen pembimbing 2.
3. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Bethriza Hanum, S.T., M.T selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri.
5. Kedua orang tua penulis, ayah Johanes Gurusinga dan ibu Dra. Idamawati br. Ginting.
6. Istri tercinta Della Cilvania br. Tamba yang selalu memberi semangat.
7. Bapak/Ibu Dosen Pengajar beserta Staff Program Studi Teknik Industri Universitas Mercubuana.
8. Seluruh rekan-rekan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Pulogebang.
9. Teman-teman Teknik Industri yang berjuang bersama-sama untuk satu tujuan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan guna perbaikan dan pembelajaran kedepan agar lebih baik lagi.

Demikianlah laporan tugas akhir ini disusun, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan informasi yang berguna bagi para pembaca.

Jakarta, April 2020

Joi Alfredo Gurusinga

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id