

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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (*ServQual*) Di Di Perusahaan layanan service sepeda motor..

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. Zulfa Fitri Ikatrinasari, Dr, Ir, MT. Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Yang telah mengarahkan dan memberikan dukungan didalam perkuliahan.
- 3 Ibu. Bethriza Hanum, ST, MT selaku Sekertaris Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Yang telah memberikan dorongan dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
- 4 Bapak Edwar, Ir,.Mt selaku pembimbing pertama Tugas Akhir, yang telah sabar dan tekun untuk memberikan arahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
- 5 Bapak F.A Bayu Satya Wijaya St, Mmsi selaku pembimbing kedua Tugas Akhir, yang telah sabar dan tekun untuk memberikan arahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
- 6 Para Karyawan Bengkel yang telah membantu dan bersikap ramah selama melakukan penelitian.

- 7 Rekan- rekan teknik industri 2016, yang selalu bersedia memberi arahan dan membantu saya dalam mencari ide-ide selama mengerjakan Laporan Tugas Akhir saya.
- 8 Violin patresia br ginting, yang selalu bersedia membantu dan memberi arahan saya mencari ide-ide selama mengerjakan laporan Tugas Akhir saya.

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 sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.



Bekasi, 13-Agustus- 2020

(Rizki Christo Sahala)