

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang hingga saat ini masih memberikan kita nikmat iman dan kesehatan, sehingga penulis diberi kesempatan yang luar biasa ini yaitu kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **Penentuan Faktor Kepuasan Penumpang Pada Kereta Eksekutif Stainless Steel Di Kereta Api Argo Jati Dengan Metode *Servqual*** .

Adapun pengajuan tugas akhir ini ditujukan sebagai pemenuhan beberapa ketentuan kelulusan pada jenjang perkuliahan Strata I Universitas Mercu Buana Bekasi. Lewat penyusunan tugas akhir ini tentunya penulis mengalami beberapa hambatan, tantangan seta kesulitan, namun karena binaan dan dukungan dari semua pihak, akhirnya semua hambatan tersebut dapat teratasi. Melalui penyusunan tugas akhir ini tentunya penulis sadar akan banyak ditemukan kekurangan pada laporan ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada segenap pihak yang telah memberikan dukungan, baik itu berupa bantuan, doa maupun dorongan dan beragam pengalaman selama proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Dengan selesainya tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibunda Jumarni tercinta dan Ayahanda Dadang Darma tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Bekasi.
3. Ibu Bethriza Hanum, S.T. MT., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana Bekasi.
4. Ibu Defi Norita, S.T. MT. dan Bapak Didi Junaedi ST. MT., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing tugas akhir yang selalu memberikan saran terbaik dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri yang selalu memberikan motivasi dan menyampaikan ilmunya selama perjalanan penulis menempuh bangku kuliah di Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
6. Semua pihak termasuk Teman-teman dan Sahabat yang telah mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir.

Semoga karya penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan banyak pihak demi kemajuan serta bernilai ibadah dihadapan Allah SWT. Aamiin.
Aamiin..