

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT karena Penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Pendidikan Sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana (UMB), Tahun Akademik 2018-2019. Tugas Akhir ini berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *PGCV* DI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI ICON PLUS”. Pada Tugas Akhir ini akan dibahas mengenai bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan serta bagaimana cara memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan image baik bagi perusahaan.

Selesainya dan keberhasilan pembuatan Tugas Akhir ini juga tidak lepas dari dukungan Dosen Pembimbing 1. Meike Elsyte Beatrix G, ST. M.T dan Dosen pembimbing 2. Alif Cholisana, ST, MT. Dengan kesabarannya beliau mau untuk terus memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan Tugas Akhir ini. terselesaikannya Tugas Akhir juga berkat keluarga Penulis dan teman-teman Penulis yang selalu mendukung dan mengingatkan Penulis untuk selalu giat belajar. Oleh karena itu, ungkapan terimakasih yang tak terhingga ditujukan kepada semua pihak yang telah mengambil bagian dalam penyusunan Tugas Akhir Pendidikan Sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Penulis