

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul ” ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROSES SERTIFIKASI SPPT SNI DI BALAI SERTIFIKASI INDUSTRI KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)”.

Penyusunan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T) bagi mahasiswa program S-1 jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Mercubuana Kranggan.

Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak bantuan, dorongan dan juga doa sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, Teristimewa kepada kedua Orang Tua yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dukungannya baik dari segi moril dan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada:

1. Ibu Betriza Hanum, ST, MT selaku sekretaris jurusan Teknik Industri.
2. Bapak Hendri, S.T, MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Arif Zulkifli Nasution, MT selaku pembimbing skripsi II yang juga telah memberikan arahan dan saran dengan penuh perhatian serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Ari Uliana dan Bapak Hamdhan Ridwan selaku atasan saya dikantor yang telah banyak memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu kandung saya Nina Mariana, kedua adik saya Dwi Amanda Utami Nst, Mohamad Reza Respati Nst dan istri tercinta Komariah yang selalu

mencurahkan kasih sayang, kesabaran, dorongan, dukungan moril dan materil serta doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

6. Terima kasih kepada keluarga besar saya, baik keluarga besar Nasution maupun keluarga besar R. Sutisna yang juga telah sangat banyak memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Terima kasih kepada Ranga Bagus, Herwin Nurazis, teman-teman Tekind 27 angkatan 2015 dan semua pihak yang terkait yang memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.



Jakarta, 17 Desember 2019

Penulis

Mohamad Priana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA