

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir. Dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA TRANSPORTASI MASAL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA PT. MAYASARI (STUDI KASUS RUTE CILEUNGI – BLOK M).**

Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercubuana.

Dalam menyusun laporan ini saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, antara lain :

1. Embu, Bapak, dan Adik serta seluruh keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil selama kerja praktek.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Bethriza Hanum S.T.,MT, selaku Sekprodi Teknik Industri Mercu Buana.
4. Ibu Andary Asvaroza H. ST.,MT Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. PT. Mayasari Bhakti yang telah memperbolehkan saya melakukan penelitian.

Akhir kata, saya berharap semoga laporan ini dapat dijadikan bahan kajian, walaupun penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu,

kritik dan saran guna perbaikan yang bersifat membangun sangat saya harapkan.
Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat membawa manfaat bagi kita semua.

Bekasi, Juli 2018



Deni Rinaldi

