

## 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 *SERVQUAL* di Koperasi XY.

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 Ir. Muhammad Kholil, MT selaku pembimbing Tugas Akhir, Yang telah sabar dan tekun untuk memberikan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir
5. Para Karyawan Koperasi yang telah membantu dan bersikap ramah selama melakukan penelitian
6. keluarga besar teknik industri 2014, yang selalu bersedia memberi arahan dan membantu saya dalam 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, 2018



(Yahya Wisnu Murti)



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA