

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugrahNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul Analisa Tingkat Kepuasan Layanan Jasa dengan *Metode Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: PT. ABC di Jakarta) sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Teknik Industri di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Alfa Firdaus, ST., MT. sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dari penyusunan awal sampai selesainya tugas akhir ini.
2. Ibu Bethriza Hanum, S.T., M.T. sebagai koordinator tugas akhir dan sekaligus dosen TA *On Class* yang senantiasa menyediakan waktu memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sehingga penulis dapat memperoleh ilmu yang bermafaat.
4. Para staf tata usaha di jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah bersedia meluangkan waktu bagi penulis dalam penyelesaian proses administrasi tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana di jurusan Teknik Industri sebagai keluarga yang saling mendukung dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Rekan-rekan di perusahaan yang selalu mendukung serta memberikan bantuan sehingga penulisan tugas akhir ini dapat sesuai harapan.

7. Teristimewa kepada orang tua, adek dan keluarga besar yang selama ini telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas doa dan kasih sayangnya.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juni 2018



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis