

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Implementasi service quality pada Penanganan keluhan pelanggan terhadap kualitas manajemen pelayanan di PT. Edigo jaya International (Edigo Travel). Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA, CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Bapak Onggo Pramudito, ST. MM. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE. MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesainya laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Edi Supriyani Yanti selaku CEO Edigo Travel yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
6. Manajemen dan Karyawan-Karyawan Edigo Travel yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk magang.
7. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang telah mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
8. Melinda Rianti Putri, Khiorunissah, Almaidah Syergeu, Ganes Pahlevi, Robby anggara, Nabila Rahmalia, Dita, Alya, Rossa, Mai, Teko, Andre, Desti serta teman-teman D3 Manajemen dan MICE yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu. Semoga kita semua dapat mewujudkan impian kita.
9. Teman-teman HIMA D3 manajemen 2016 yang selalu membantu, memberikan semangat dan waktu kepada penulis.
10. Teristimewa, kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa

penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 02 Juli 2019



Widodo

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA