

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya telah memberikan kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dari Teknik Industri Strata Satu Universitas Mercu Buana Jakarta. Judul yang dipilih oleh penulis dalam laporan Tugas Akhir ini adalah “Analisa Kepuasan konsumen terhadap penggunaan *Vending Machine* di PT Kereta Commuter Indonesia Menggunakan Metode *service quality* (Servqual), IPA dan HOQ.

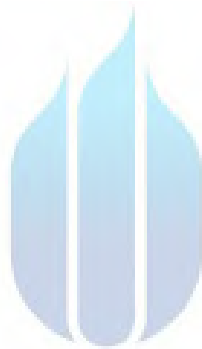
Tujuan utama dari tugas akhir ini adalah untuk memantapkan teori dan praktek yang telah dipelajari di kampus dan dapat diselesaikan dengan serta diaplikasikan di lapangan.

Dengan selesainya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukkan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Sawarni Hasibuan, M.T sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis selama pengerjaan laporan Tugas Akhir ini.
2. Pimpinan PT KERETA COMMUTER INDONESIA yang telah memberikan izin untuk mengolah data dan membantu penulis dalam pembuatan serta penyusunan laporan Tugas Akhir.
3. Ayah, Ibu, Nenek dan Adik yang banyak memberikan do'a, dukungan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Calon istri Rizky apriyanti yang banyak memberikan semangat dan dukungan selama ini sehingga dengan mudah menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 27 yang selalu kompak dan semangat dalam belajar semoga sukses untuk kita semua.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, terima kasih atas segala bantuan dan do'a selama penulis melaksanakan kuliah dan menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari laporan Tugas Akhir. Akhir kata penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang Tugas Akhir ini.



Jakarta, 06 Agustus 2019

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA