

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PT DS Solutions International dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*”**.

Dalam menyusun Karya Tulis Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Program Studi Teknik industri dan sekaligus pembimbing tugas akhir.
3. Kedua orang tua tercinta yang telah banyak membantu baik secara moril maupun materi
4. Rekan-rekan Mahasiswa Regular 2 Tahun 2016.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kekeliruan baik dalam bentuk maupun isinya. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengharapkan Karya Tulis Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Januari 2019

Penulis