

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dan meraih gelar S.T pada Program Studi Teknik Industri. Tugas Akhir ini berjudul **Perencanaan Mutu Pelayanan Dalam Jasa Bank Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wisma 46 Kota BNI)** Laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan arahan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan kedua adik yang sangat penulis sayangi atas do'a dan dukungannya selama ini.
2. Ir. Torik Husin selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
3. Seluruh dosen dan staff TU Program Studi Teknik Industri.
4. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wisma 46 Kota BNI yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini.
5. Nur Azizah yang telah memberikan do'a dan dukungan yang luar biasa.
6. Seluruh teman-teman Teknik Industri yang telah memberikan dukungan selama kuliah dan atas semua kerja sama, serta kebersamaan selama kuliah yang tidak akan pernah terlupakan.
7. Sahabat-sahabat perempuan terbaik di kelas karyawan Teknik Industri atas seluruh dukungan, kerja sama, doa, dan segalanya yang telah kita alami selama kuliah di Mercu Buana.
8. Semua pihak atas do'a dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Baik dari segi pengetahuan, tata cara penulisan, maupun isinya karena keterbatasan penulis yang masih dalam tahap belajar. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan dapat memberi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 29 Januari 2019

Penulis,



Khrisna Arradhia Kadarusman

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA