

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga laporan tugas akhir (TA) ini dapat penulis selesaikan, walaupun penulis tahu masih jauh dari kemampuan. Laporan TA ini dikerjakan karena tercantum dalam kurikulum yang wajib dipenuhi untuk salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1).

Pembuatan laporan TA ini dimulai dengan melakukan analisis terhadap kinerja *service* dan harapan pelanggan mengenai kualitas jasa *service* yang diberikan. Data yang di ambil untuk penulisan ini diperoleh dari analisis pelanggan PT. Kasana Teknindo Gemilang melalui kuesioner. Kemudian data ini dikonsultasikan dengan dosen pembimbing untuk di setujui pemilihan judulnya.

Dalam pembuatan laporan TA ini penulis dibimbing dan dibantu oleh bapak Ir. Atep Afia Hidayat, MP yang telah mengarahkan dalam penyelesaian tugas ini. Arahan yang telah diberikan berupa pengarahan pada cara penulisan dan penyusunan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan khusus kepada :

1. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku ketua program studi teknik industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Ir. Atep Afia Hidayat, MP, selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Dinda Mulyana ,ST, selaku manager *service* sekaligus pembimbing di PT. Kasana Teknindo Gemilang.
4. Seluruh karyawan PT.Kasana Teknindo Gemilang.
5. Kedua orang tua, beserta keluarga yang telah memberikan dukungan moral maupun material.
6. Rekan-rekan teknik industri khususnya tahun angkatan 2015 Universitas Mercu Buana Jakarta.

7. Beserta semua pihak yang telah membantu dalam menyusun tugas ini hingga selesai yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga segala amal dan ibadah serta segala bantuan yang diberikan tersebut mendapatkan pahala yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis berharap hasil laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya mahasiswa teknik industri. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas ini.



Jakarta, 07 Desember 2019

Hormat Saya,

(Didik Ahmat Sugiyanto)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA