

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisa dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan *Quality Function Deployment* di BUM Kitchen Karawaci Tangerang”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S1) Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penyusun sadar bahwa selama penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terma kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Seluruh keluarga yang selalu memberikan doa terbaik.
2. Ibu Puspita Dewi Widayat, ST. MT., sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan, nasehat dan saran yang telah diberikan.
3. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku Kaprodi Teknik Industri.
4. Seluruh dosen pengajar Teknik Industri yang telah mengajarkan berbagai ilmu tentang Teknik Industri kepada Penulis.
5. Seluruh Staff administrasi TU Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang memberikan seluruh informasi administrasi selama masa kuliah.
6. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan kebersamaannya semasa kuliah.
7. Seluruh Staff UPT Perpustakaan dan Staff Magang UPT Perpustakaan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan.
9. Pengelola BUM Kitchen dan Jajaran pegawainya yang senantiasa membantu penulis dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.

Tiada gading yang tak retak, penyusun menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf yang setulus-tulusnya. Dalam penyusunannya masih terdapat banyak kesalahan. Saran dan kritik yang membantu sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Satria Ariyoga Wijaya

