

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta karunia-Nya dan segala kemudahan dalam setiap langkah sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan Kerja Praktek 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 kerja praktek ini adalah “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT BCA Tbk Cabang Alfa Tower.”. Dengan adanya kerja praktek ini penulis dapat mengetahui bagaimana kehidupan nyata dunia kerja.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, saudara – saudara, dan teman - teman yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek.
2. Dr. Ibu Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku ketua program studi Teknik Industri Universitas Mercubuana.
3. Bapak Selamat Riadi, ST, MT selaku Koordinator Kerja Pratek.
4. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si, MT selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dan selaku koordinator mata kuliah Kerja Praktek.
5. Ibu Gita Ayudiana selaku Kepala Layanan Operasi yang telah membimbing dilapangan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan kuliah, serta karyawan dilingkungan Fakultas Teknik Universitas Mercubuana Jakarta.
7. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2019 Teknik industri yang telah membantu dan menyelesaikan tugas Kerja Praktek ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari seluruh pihak demi kesempurnaan laporan kerja praktek ini. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, baik bagi penulis, teman-teman, dosen, dan juga bagi perkembangan keilmuan teknik industri Mercu Buana.

Tangerang Selatan, Juli 2019

Penyusun

