

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala karena atas nikmat dan karunia-Nya. Tak lupa sholawat serta salam senantiasa di hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang dan membimbing kita keluar dari Zaman kegelapan akan keilmuan menuju jalan yang terang untuk menggapai Ridho Allah SWT.

Dengan Rahmat Allah SWT laporan Kerja Praktek yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Servqual*” di PT Voffice Indonesia dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penyusunan Laporan Kerja Praktek ini guna sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Kerja Praktek pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu pada tahap penyusunan hingga selesainya Laporan Kerja Praktek ini, khususnya kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa serta Junjungan besar Nabi Muhammad SAW
2. Keluarga besar yang saya cintai terkhusus untuk Mama, Baba, Ngah Popy dan adik – adik saya yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual.
3. Ibu Dr.Ir Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku ketua prodi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Selamat Riadi, ST.,MT selaku Koordinator Kerja Praktek Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak Iwan Roswandi, S.Kom.,MT selaku dosen pembimbing kerja praktek yang begitu baik telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan petunjuk, bimbingan, masukan, serta arahan kepada saya dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini.
6. Saudara Matius Aldrins yang telah bersedia untuk mengantar jemput saya ketika menjalankan Kerja praktek Jakarta – Tangerang dan memberikan semangat yang begitu banyak, semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

7. Lelaki yang begitu baik Mochammad Karel Saputra atas dukungan dan do'a yang diberikan untuk saya.
8. Ibu Kartika sebagai pembimbing dilapangan selama proses penyusunan Laporan Kerja praktek.
9. Semua teman seperjuangan di prodi Tenik Industri yang selama ini sudah saling dan membantu satu sama lain. Terutama angkatan XXIX semoga semuanya bisa lulus sidang dan menjadi orang yang sukses.
10. Semua pihak yang telah berjasa terhadap segala bentuk hal untuk kelancaran penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini.

Penulis sadar bahwa Laporan Kerja Praktek ini tentunya tidak lepas dari banyaknya kekurangan, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas dari materi yang dipaparkan. Semua ini murni didasari oleh keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis membutuhkan kritik dan saran kepada segenap pembaca yang bersifat membangun untuk lebih meningkatkan kualitas dikemudian hari.

Terakhir, harapan penulis semoga laporan kerja praktek ini dapat memberi manfaat kepada semua pembaca, khususnya di bidang Teknik Industri.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 12 Desember 2019

(Sari Oktaviyani)