

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat tersusun dengan baik. Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)* pada PT PLN (Persero) UP3 Cikokol” guna memenuhi syarat Tugas Akhir pada Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini bisa berjalan dengan lancar tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Adi Fitriatmojo selaku Manager UP3 Cikokol, Ibu Lasma Elisabeth Hutajulu selaku Manager Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi, dan Bapak Muammar Arafat yang memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di PT PLN (Persero) UP3 Cikokol.
2. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST,MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
3. Bapak Ir. Indra Almahdy selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
4. Dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana, atas bimbingan dan pengajaran dalam perkuliahan.
5. Untuk kedua Orang Tua dan Saudara yang selalu menyayangi, memotivasi, dan memberikan dukungan moril maupun materil, sehingga saya dapat berkuliah dengan lancar.
6. Teman Mahasiswa Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta yang selalu memotivasi dan berkerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan

saran yang membangun untuk kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata saya ucapkan terima kasih dan semoga bermanfaat bagi kita.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

