

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PELABUHAN AJIBATA”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Teknik Mercu Buana. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya, bapak Aulia Naro, ST, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT., selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.
3. Para dosen dan staff Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan segenap ilmunya.
4. Orang tua saya, Bapak Ardin Nainggolan dan Ibu Evawati Sipakkar Yang telah memberikan doa, dukungan moral, semangat dan material yang tiada hentinya kepada penulis.
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat

kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 16 Juli 2021

Rebekka Oktavia Nainggolan

