

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kalibrasi Alat terhadap Kepuasan Pelanggan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Keramik dan Tabung Gas Bogor dengan Metode *ServQual* dan IPA”.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis sampaikan kepada kedua orang tua, ayahanda Sudjarno dan ibunda Murdayati atas do’a, dukungan, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan berupa do’a, dorongan, bimbingan, nasehat, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Hernadewita, ST., M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan kepada penulis dalam penelitian dan penulisan Laporan Tugas Akhir ini hingga selesai.
5. Bapak Deden Esa, ST selaku Kepala Balai UPTD BPSMB KTG BOGOR yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di UPTD BPSMB KTG BOGOR.
6. Seluruh staff UPTD BPSMB KTG BOGOR yang telah membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Teman – teman di Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah menemani penulis dalam menuntut ilmu selama dua tahun ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

Penulis

