

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN YANG DIRASAKAN DARI KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI BALAI PELATIHAN X PT X”**.

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Jurusan Teknik Industri Universitas Komputer Indonesia Bandung. Peneliti menghadapi berbagai kesulitan dan hambatan selama proses penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini. Tetapi berkat bantuan moril dan materil yang peneliti terima dari berbagai pihak membuat peneliti dapat menghadapi rintangan-rintangan tersebut sampai terselesaikannya penelitian Tugas Akhir ini.

Atas dasar itulah, dalam kesempatan ini ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, diantaranya adalah:

1. Ibu Dr. Henny, S.T., M.T. selaku pembimbing yang telah memberikan waktu dan kesempatan dalam mengarahkan, membimbing dan memberi pencerahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Julian Rebecca, S.T., M.T. dan Bapak Iyan Andriana, S.T., M.T. sebagai penguji dalam sidang Tugas Akhir yang telah yang telah menguji, memberikan saran, masukan serta mengesahkan Laporan Penelitian Tugas Akhir.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan ilmu selama kelas perkuliahan.
4. Semua pihak yang terlibat di Balai Pelatihan X PT X khususnya bagian pelatihan yang dipimpin oleh Bapak Yana yang telah membimbing,

memberikan kesempatan dan bersedia untuk direpotkan, serta Ibu Lilis Holisoh yang memberikan informasi untuk kelancaran penelitian ini.

5. Kedua Orang Tua serta kerabat yang selalu memberikan motivasi dan do'a sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penulis sadar bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini, masih jauh dari sempurna, dikarenakan ilmu pengetahuan peneliti yang masih terbatas dan adanya hambatan-hambatan lain. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan dari berbagai pihak untuk perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pihak lain yang memerlukan.

Bandung, Maret 2019

Penulis,

Gifary Kurniadani