

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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DI PT. DUA MUTIARA HARUM TRANS MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*”**.

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. Kedua Orang Tua serta kerabat yang selalu memberikan motivasi dan do'a sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Agus Riyanto, S.T., M.T selaku pembimbing yang telah memberikan waktu dan kesempatan dalam mengarahkan, membimbing dan memberi pencerahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Henny, S.T., M.T. dan Ibu Julian Rebecca, S.T., M.T. sebagai penguji dalam sidang Tugas Akhir yang telah yang telah menguji, memberikan saran, masukan serta mengesahkan Laporan Penelitian Tugas Akhir.
4. Terima kasih kepada seluruh pihak PT. Dua Mutiara Harum Trans khususnya kepada Ibu Nirmatya Hendrayani selaku manajer perusahaan dan Bapak Vandawa Oktalihadi selaku suami yang telah mengijinkan saya melakukan

penelitian dan telah membantu dengan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk kelancaran penelitian.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan ilmu selama kelas perkuliahan.

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, 17 Maret 2021

Penulis,

Rifaldi Tanjung