KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, laporan Penelitian Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan judul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM TOUR DI PT. JASA BELITUNG UTAMA"**. Penulis menyadari bahwa Penelitian Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Sehingga besar harapan penulis agar penelitian Tugas Akhir ini dapat dikembangkan untuk semakin memperdalam kajian Ilmu Teknik Industri dan semoga penelitian Tugas Akhir ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi pihak perusahaan, kampus, dan segala yang terkait.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada terkira atas segala dukungan, motivasi, dan bimbingan serta semangat yang telah diberikan selama pengerjaan Penelitian Tugas Akhir ini kepada :

1. Keluarga yang tercinta (Bapak Satia Situmorang, Ibu Eli.H.Haloho, kakak Isaura, adik Alfonso dan Adik Alfredo) yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi semangat selama mengerjakan Tugas Akhir.

2. Bapak Iyan andriana, S.T., M.T selaku pembimbing Tugas Akhir atas segala waktu, pemikiran, kesabaran, bimbingan, dukungan, dan motivasi yang diberikan setiap waktu selama proses ini berlangsung.

3. Ibu Dr. Henny, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri – Universitas Komputer Indonesia.

4. Ibu Julian robecca, S.T., M.T. selaku Koordinator Tugas Akhir atas segala dukungan dan motivasi yang diberikan.

6. Pak Erick Risky L. dan rekan-rekan PT. Jasa Belitung Utama yang telah membantu dalam pengumpulan data pada Tugas Akhir.

7. Seluruh Dosen Pengajar Teknik Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan ilmunya selama penulis belajar. Juga seluruh staf dan vi karyawan Teknik Industri atas bantuan administrasi yang telah diberikan.

8. Teman – teman Seperjuangan Teknik Indusri Angkatan 2012 (Ifaz dkk), dan Della Nadia yang menemani peneliti untuk bantuan doa dan dukungannya.

9. Teman – teman Naposo Bulung Bandung Timur dan Tim *Basketball* Sman 16 yang sudah menginspirasi , selalu mendoakan, mendukung dan memotivasi.

10. Keluarga Besar TI'12 atas segala kenangan, kekeluargaan, dan perhatian yang diberikan, serta hal baik maupun buruk telah menjadi pembelajaran sosial yang sangat penting dalam pendewasaan diri.

11. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap Penelitian Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan keilmuan Teknik Industri.

Bandung, 2016

Alter Situmorang

NIM.10312010