

## **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 JASA BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN DI PO ZAFFINA TRANS”**.

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. Terima kasih kepada Allah SWT yang memberikan rahmat-Nya sehingga penulis Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada orang tua yang senantiasa memberikan keridhoannya sehingga peneliti selalu berada dalam lindungan-Nya.
3. Terima kasih kepada Bapak Iyan Andriana, S.T.,M.T selaku pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan bimbingan dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Terima kasih Kepada Ibu Julian Rebecca , S.T.,M.T dan Bapak Agus Riyanto S.T.,M.T sebagai penguji dalam seminar dan sidang Tugas Akhir yang telah yang telah menguji, memberikan saran, masukan serta mengesahkan Laporan Penelitian Tugas Akhir.
5. Terima Kasih kepada pihak terkait PO Zaffina Trans khususnya Ibu Titta selaku pemilik perusahaan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian dan juga

Ibu Sista yang telah bersedia untuk membantu dan memberikan informasi untuk kelancaran penelitian ini.

6. Terima Kasih seluruh dosen Teknik Industri UNIKOM yang telah memberikan ilmunya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
7. Terima Kasih seluruh teman khususnya Somantri Squad dan juga Kuda Hitam yang telah memberikan motivasi dan dorongan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
8. Serta semua orang yang telah membantu sehingga Laporan Tugas Akhir 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, September 2019  
Penulis,

Rahmat Fadhilah