

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul:

“MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX, DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: KANTOR POS KARANG JOANG)”

Laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Teknik Industri, Jurusan Teknologi Industri dan Proses, Institut Teknologi Kalimantan (ITK) Balikpapan. Untuk itu Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lukas Liu dan Ibu Lem Leting sebagai orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi yang tiada henti.
2. Bapak Andi Idhil Ismail, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri dan Proses Institut Teknologi Kalimantan.
3. Bapak Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri dan Proses Institut Teknologi Kalimantan.
4. Bapak Abdul Alimul Karim, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama tugas akhir saya yang telah memberi motivasi dan dukungan selama berkuliah di Institut Teknologi Kalimantan.
5. Bapak Ahmad Jamil, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping tugas akhir saya yang telah memberikan banyak dukungan dan telah membantu serta membimbing dalam pengerjaan tugas akhir.
6. Bapak Sigit Rahmat Rizalmi, S.T., M.Sc., CSCA., Bapak Christopher Davito Prabandewa Hertadi, S.Si., M.T., Ibu Adiek Astika Clara Sudarni, S.ST., M.T., Bapak Alvin Muhammad 'Ainul Yaqin, S.T., M.T., M.B.A., Ibu Amanda Dwi Wantira, S.Tr., M.T, CPLM., Ibu Arini Anestesia Purba,

S.T., M.T., Bapak Bayu Nur Abdallah, S.T., M.T., Ibu Budiani Fitria Endrawati, S.T.P., M.T., Bapak Faishal Arham Pratikno, S.T., M.T., Bapak Fandi Afrizal, S.T., M.T., Bapak Mochamad Sulaiman, S.Pd., M.MT., IPP., Bapak Muhamad Imron Zamzani S.T., M.T., Bapak Muhammad Budi Adiputra Reski, S.T.,M.T., Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T. Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri dan Proses ITK.

7. Kantor Pos Karang Joang selaku mitra dalam penelitian tugas akhir saya yang telah banyak membantu dalam hal data.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Program Studi Teknik Industri ITK yang telah membantu dan memberikan dukungan selama berkuliah.
9. Serta semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu Peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya Peneliti mengucapkan terima kasih.

Balikpapan, 6 Desember 2023


Alven Devo