

## KATA PENGANTAR

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

**“PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN  
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* STUDI  
KASUS : JNT BALIKPAPAN BARU”**

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

1. Bapak Warnet Simbolon dan Ibu Lenny Simanullang 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 Dekan Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri
3. Bapak Ade Wahyu Yusariarta Putra Parmita, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
4. Bapak Ir. Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
5. Bapak Ahmad Jamil, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Ir. Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
6. Serta semua pihak yang telah terlibat membantu dan menemani penulis dalam penulisan ide dan saran sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

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

## Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri

Balikpapan, 9 Desember 2025



Samuel Febrianto Simbolon

