

KATA PENGANTAR

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

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS PENGGUNA PADA JASA PENYEBERANGAN KAPAL KLOTOK RUTE PENAJAM-BALIKPAPAN”

Proposal 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 penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyusun Tugas Akhir ini.
2. Bapak Imamsyah dan Ibu Sri wahyuni selaku kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
3. Bapak Andi Idhil Ismail, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri, Institut Teknologi Kalimantan.
4. Bapak Ade Wahyu Yusariarta Putra Parmita, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
5. Bapak Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri dan Proses Institut Teknologi Kalimantan.
6. Bapak Muhamad Imron Zamzani S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri ITK.
8. Ibu Yuni Wahyuni selaku pemilik atau pengurus di dermaga kapal klotok Penajam Paser Utara dan Bapak Hakim selaku petugas dinas perhubungan Penajam Paser Utara (PPU) yang memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan observasi, wawancara dan pengumpulan data.

9. Serta semua pihak yang telah terlibat membantu dan menemani penulis dalam penulisan ide dan saran serta responden pengisian kuesioner 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.

Balikpapan, 4 Juni 2026



Singgih Ageng Wibowo