

## 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 PERSEPSI  
PELANGGAN DALAM PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN  
PELAYANAN (STUDI KASUS: TOKO *FROZEN FOOD XYZ*)”**

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 Andi Idhil Ismail, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri, Institut Teknologi Kalimantan.
2. Bapak Ade Wahyu Yusariarta Putra Parmita, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
3. Bapak Ir. Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
4. 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.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri ITK.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberi kasih sayang dan dukungan kepada saya
7. Sahabat-sahabat saya Fery, Bagus, Diah, Holmi, Hanisa, Verdo, Abdul, Singgih, Arif, Kamal, Alam, Sesya, Dian, Caca, Dita yang selalu memberi dukungan kepada saya dalam menyelesaikan laporan ini

8. 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.

Balikpapan, 5 April 2026



Raivandy Putra Naindra

