

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 MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA
UMKM BURGER & KEBAB KAIF DI BALIKPAPAN”**

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 penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Masrani dan Alm. Bapak Sugianto selaku kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan menjadi pilar kekuatan utama bagi penulis.
2. Bapak Andi Idhil Ismail, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri, Institut Teknologi Kalimantan.
3. Bapak Ade Wahyu Yusariarta Putra Parmita, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
4. Bapak Ir. Muqimddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri dan Proses Institut Teknologi Kalimantan.
5. Bapak Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Melati Salma, S.Ds., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang selalu membantu serta membimbing dengan kesabaran dan keikhlasannya selama proses penyusunan laporan tugas akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji serta memberikan masukan kepada penulis pada laporan tugas akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen Teknik Industri Institut Teknologi Kalimantan yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga selama perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman Teknik Industri Institut Teknologi Kalimantan angkatan 2022.

9. Eka, Stephanie, Farida, Anggun, Azzah, Alifia, Aurel, Bening, Abel, dan Elizabeth selaku teman yang selalu membantu penulis selama pengerjaan laporan ini.
10. Seluruh keluarga, pasangan, 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, 22 Juni 2026



Mira Ramadania