

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*, *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA), DAN KANO MODEL PADA USAHA JASA PERCETAKAN X”

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 yang sebesar-besarnya kepada:

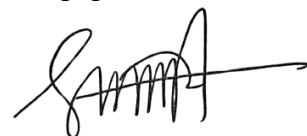
1. Bapak Andi Idhil Ismail, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri, Institut Teknologi Kalimantan.
2. Bapak Ade Wahyu Yusariarta Putra Parmita, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri dan Proses Institut Teknologi Kalimantan.
3. Bapak Ir. Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri dan Proses Institut Teknologi Kalimantan.
4. Bapak Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Melati Salma, S.Ds., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
5. Bapak dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji serta memberikan masukan kepada penulis pada laporan tugas akhir.
6. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada penulis, selalu bangga atas pencapaian yang dicapai oleh penulis, dan selalu mengusahakan anak pertamanya ini dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya, hingga penulis mampu

menyelesaikan studi hingga meraih gelar sarjana. Penulis percaya doa dan segala dukungan kedua orang tua sangat-sangat membantu penulis dalam menjalani hingga melewati masa-masa sulit. Tak lupa kepada adik penulis serta seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.

7. Teman-teman seperjuangan penulis selama menjalani studi yang telah menemani dan memberikan dukungan selama proses penyusunan laporan, khususnya Mutiara Bening Khariroh, Alifia Nazhwa, Eka Aprilyani Ahmad, Stephanie Adeline Mudiono, Azzah Luthfi Ramadhani, Elizabeth Oktavia Namangge, Annisa Anggun Nur Ani, Mira Ramadhania, Nabila Az'zahra W.S., dan Farida Amanah.
8. Teman-teman dekat penulis yang telah memberikan dukungan, khususnya Rifaldha Dhea Salsabila, Brillian Cintania Fran Yunasa, Zalsa Nadira, Renata Putri, Fadhilah Nur Salsabila dan Putri Aulia Nuhsabila.
9. Alfitra Bagus Efendi, seseorang yang selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah penulis, yang selalu memberikan semangat pantang menyerah kepada penulis, serta meyakinkan penulis bahwa penulis mampu menyelesaikan studi ini.
10. Terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, sudah mampu bertahan sejauh ini, mampu melawan rasa takut dan meyakini diri ini bahwa mampu menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu. Semoga kedepannya selalu diberi keberanian dan kemudahan dalam melewati fase kehidupan serta dapat mewujudkan setiap mimpi yang diinginkan.
11. Serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

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

Balikpapan, 9 Juni 2026



Nadia Aurellia Elsani