

KATA PENGANTAR

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

**“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS TINGKAT PELAYANAN
PELABUHAN JETTY RO-RO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT XYZ DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
SERVQUAL, CSI & IPA”**

Proposal 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 kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan kehendak-Nya sehingga peneliti diberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran dalam penyusunan karya ini hingga peneliti bisa melalui setiap proses hingga sampai titik ini.
2. Bapak Efendi dan Ibu Siti Suhardinah, selaku orang tua peneliti yang senantiasa memberikan restu, doa, dukungan, semangat, kepercayaan hingga kasih sayang tanpa henti, terima kasih sudah menguatkan peneliti untuk tetap berusaha dan tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan karya ini.
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 Ir. Muqimuddin, S.T., M.T selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan.
6. Ibu Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Windi Auliana, S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan kesabarannya membimbing peneliti dari awal hingga akhir proses penyusunan laporan tugas akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri yang sudah banyak menuntun dan memberikan ilmu serta meluangkan waktu selama masa perkuliahan.

8. Departemen *Control Room* PSTB, sebagai salah satu tempat tumbuh dan berkembang, terima kasih atas bimbingan, arahan, kesempatan, kepercayaannya, dan pengalaman yang mendukung peneliti dalam menambah wawasan, keterampilan, dan kesiapan menghadapi dunia kerja.
9. Teman-teman *Emosional intellegent*, Alumni Mektek, *Tyumbass*, Pasien Sehat, *Kelompok buangan* dan keluarga besar Trialty 22. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama dan solidaritas yang terjalin telah menciptakan suasana yang mendukung dalam menyelesaikan berbagai tugas akademik, termasuk tugas akhir ini.
10. Akmal Almas Suryadiningrat, Nisya Febrianti, Soraya Putri, & Sita Safira. Terima kasih atas kehadirannya dan kesediaannya untuk mendampingi pada saat-saat sulit serta membantu peneliti menjaga semangat dan kestabilan pikiran dalam menghadapi berbagai tekanan hingga menjadi salah satu alasan peneliti untuk tetap menyelesaikan penelitian ini.
11. Diri sendiri, terima kasih sudah mampu bertahan dan berjuang hingga berada pada titik ini, terima kasih karena tetap kuat melewati berbagai proses, tekanan, rasa lelah, keraguan, serta berbagai tantangan selama perkuliahan. Terima kasih karena tidak memilih menyerah, karena telah berusaha, percaya pada kemampuan diri, dan memberikan yang terbaik sampai akhirnya dapat menyelesaikan tahap ini.
12. Serta semua pihak yang telah terlibat membantu dan menemani peneliti dalam penulisan ide dan saran sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

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

Balikpapan, 29 Juni 2026



Dhea Pabia