

KATA PENGANTAR

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

**“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan
*Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance
Analysis Di COFFEE SHOP 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 Teknologi Industri, Institut Teknologi Kalimantan (ITK) Balikpapan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan menyemangati 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. Muqimuddin, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri,
5. Bapak Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pertama,
6. Ibu Windi Auliana, S.T., MT. selaku Dosen Pembimbing Kedua,
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji serta memberikan masukan pada Proposal Tugas Akhir ini,
8. Bapak/Ibu seluruh Dosen Teknik Industri Jurusan Teknologi Industri Institut Teknologi Kalimantan yang telah memberikan ilmu, nilai kehidupan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan,
9. Seluruh karyawan, Supervisor, dan Pemilik *Coffee Shop XYZ* yang telah membantu selama penelitian ini berlangsung, baik itu dari pagi hingga petang,

10. Kepada semua teman-teman Tercinta, Teman-teman yang sering ke rumah, teman-teman yang selalu kebersamai penulis dalam menulis laporan hingga akhir,

11. Kepada Dhea Pabia, yang telah membantu penulis selama proses menulis laporan

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

Balikpapan, 09 Juni 2026



Akmal Almas Suryadiningrat