

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'aalamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO STATION MODE BANDUNG**" yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Ekstensi (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Penulis menyadari bahwa TA ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak terutama keluarga selama penyusunan TA. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan untuk berfikir dan mengizinkan penulis untuk dapat menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu.
2. Bapak Dr. H. Asep Efendi., SE., Msi., PIA selaku rektor dari Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Bapak Dr. Djoko Pitoyo ST., MSc selaku ketua dari program studi Teknik Industri yang selalu mendukung saya khususnya serta rekan mahasiswa yang lain pada umumnya.
4. Ibu Inayati Nasrudin, BSBA, MT selaku pembimbing saya, yang telah banyak membantu dan bersabar dalam setiap kali bimbingan, sekali lagi saya ucapkan terimakasih.
5. Ibu Sofiyani Nalwin Nurbani,ST., MT. Yang sedikitnya juga telah membantu saya dalam penegerjaan laporan TA ini.
6. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua saya, khususnya ibu saya Yani Suryani yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat agar saya dapat menyelesaikan laporan ini tepat waktu.
8. Untuk almarhumah nenek saya yang tidak sempat melihat dan menjadi saksi keberhasilan saya, saya ucapkan terimakasih atas semua doanya.
9. Kepada teman-teman rekan kerja saya, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan doanya, tanpa kerjasama kalian, akan sulit bagi saya untuk bisa menyelesaikan laporan ini.
10. Untuk Store Manajer Hatta Karuna, terimakasih atas ijin dan dukungannya kepada saya untuk melakukan penelitian di tempat bapak.
11. Untuk rekan-rekan mahasiswa Teknik Indutri Sukron, Dara, Lutfi, Aziz, Aang dan yang lainnya yang belum sempat saya sebutkan, terimakasih

atas bantuan dan dukungannya, sangat membantu saya sebagai penulis mendapat dorongan motivasi dan semangat dari kalian.

12. Serta kepada semua pihak yang belum sempat saya sebutkan satu persatu ,saya ucapkan terimakasih banyak karena telah membantu saya dalam pengerjaan TA ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, serta masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 30 September 2019

Indra Nugraha