

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Laporan Tugas Akhir ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul dari Laporan Tugas Akhir yang penulis sajikan adalah “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* di PT. POS Cabang Pekanbaru”

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bpk. Prof. Dr. H. M. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bpk. Dr. Hartono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau
3. Bpk. Ismu Kusumanto, M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau, dan sekaligus selaku dosen penguji dalam skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam menerima curahan hati mahasiswanya.
4. Bpk. H. Ekie Gilang Permata, ST., M.Sc selaku pembimbing yang selalu memberikan motivasi yang sangat bermanfaat dan membantu sepenuh tenaganya dan waktunya diluangkan untuk laporan ini terselesaikan.
5. Ibu Dewi Diniaty, M.Ec.Dev selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk kebaikan laporan ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kepada seluruh Dosen Teknik Industri yang telah dengan ikhlas menyampaikan ilmunya kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis yang tercinta Ayahanda Sahminan dan Ibunda Jumina yang telah banyak memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu selalu di kirimkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan Insya ALLAH berusaha selalu menjadi anak yang Sholeh.
8. Kepada Mak Cik Sariah, Rosmida S.Pd (kakak dan adek Ibunda Penulis) Kakak penulis yang tercinta Aryuni S.Kom., Fitri Damai Yanti S.E, Adek bungsu penulis Ahmad Jasmin, adek sepupu penulis Siska Andriani Calon S.Sos, Khorida Silvia Calon S.H, Randi Wardiman, Ridhoni Navidria Calon POLRI dan Adek sepupu penulis yang paling bungsu Yelina Rosdila calon Dokter, yang tercinta terima kasih untuk semua dukungan yang telah kalian berikan.
9. Rekan-rekan dari Teknik Industri khususnya dan Fakultas Sains dan Teknologi dan UIN SUSKA pada umumnya. Terimakasih yang telah banyak membantu, sukses untuk kita semua, Aamiin.

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dari segi pembahasan maupun dari segi penggunaan kata-kata. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun atau bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala memberikan balasan yang setimpal atas jasa pihak-pihak yang membantu di atas dan semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalam
Pekanbaru, 27 Januari 2017
Penulis,

(AHMAD JENI ARIZAL)