

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Al-hamdulillahirobbil 'alamin, puji syukur kehadiran ALLAH S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasullullah Muhammad S.A.W., sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul Laporan Tugas Akhir ini adalah “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Usaha Milik Desa Meranti Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value*”.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa seluruhnya tidak terlepas dari do'a dan jasa dari kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Edi Kadri dan Ibunda Muharni. Penulis juga telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Munzir Hitami, M.A., selaku Rektor beserta Pembantu Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Ismu Kusumanto S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri.
4. Ibu Tengku Nurainun, S.T., M.T., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri.
5. Bapak Ekie Gilang Permata, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, meluangkan waktunya untuk berkonsultasi serta menyumbangkan ide-idenya guna untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Muhammad Ihsan Hamdi, S.T., M.T. dan Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku dewan Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan masukan dan pengarahan terhadap kekurangan 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.

7. Bapak Harpito, S.T., M.T., selaku koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri.
8. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
9. Abang dan Kakak tersayang Muhammad Faris Ardhitya Amd. dan Ewika Susri Fana Amd., Keb., yang tidak hentinya mendo'akan dan memberikan dukungan moral maupun materil. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada adek-adek tercinta Enggita Gusla Rahayu dan Rezi Kurnia Hidayah yang telah memberikan do'a dan nasehat kepada penulis dan semoga kalian bisa menggapai cita-cita yang kalian impikan.
10. Sahabat-sahabat terbaik, Teman Akrab, Best Friend Forever, dan Konco Arek dari penulis: Muhammad Tohir Siregar ST, Tony Prasetyo ST, Muhammad Ryanjani ST, Angga Azward Fauzi ST, Khairul Amri ST, Angga Saputra Simbolon, Morbe Prima Daulay ST, Ogie Vielbert Wirzal ST, Putri Zulviani SE, Zahra Karisma S.i.Kom dan masih banyak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

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 konstruktif untuk menyempurnakan isi laporan Tugas Akhir ini. Semoga ALLAH S.W.T. memberikan balasan yang setimpal atas jasa pihak-pihak yang membantu di atas dan semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Allahumma Amin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Agustus 2017
Penulis,

ENNGA WIRADINATA