

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasullullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul ” Implementasi Metode *Servqual* dan QFD Untuk Perbaikan Pelayanan Pengiriman Paket Pt. Pos Indonesia Pekanbaru” sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, penulis 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. H. Munzir Hitami, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, S.T. M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Ismu Kusumanto, ST. MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Tengku Nurainun, ST. MT. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Harpito, ST,M.Sc sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak H. Ekie Gilang Permata, ST, M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

7. Ibu Novirza, ST. M.Sc. selaku pembibing akademik yang telah menjadi orang tua saya selama dalam bangku perkuliahan.
8. Bapak Dr Fitra Lestari, ST. M.Eng sebagai penguji 1 Tugas Akhir.
9. Bapak Anwardi, ST. MT. sebagai penguji 2 Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri UIN Suska Riau, yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teristimewa Orang Tua tercinta Papa H. Kennedy dan Mama Hj. Dendra Suarni, dan kepada kedua adik saya Wahyu Yusuf Satria Negara dan Bintang Brilian.
12. Teristimewa juga kepada Pakde dan Bukde saya tercinta Pakde Haznan Zen dan Bukde Etri Dasma.
13. Rekan-Rekan Teknik Industri UIN Suska Riau, teman seperjuangan tanpa terkecuali. Khusus untuk kelas B angkatan 2012.
14. Juga ucapan terimakasih untuk Aulia Putri Rama, yang telah membantu dalam pembuatan laporan ini.
15. Terimakasih juga untuk teman baik saya Wandabut, dan teman2 SUSKA BC, dan sahabat saya Ardi, Nanda, Isan, dan Bayu

Penulis menyadari bahwa tidak ada gading yang tak retak dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun, agar lebih baik dimasa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 14 Juni 2017

(Muhammad Aziz Azizi)