

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh. Al-hamdulillahirobbil 'alamin

Puji syukur kehadirat 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 tepat pada waktunya dengan judul ”**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI JASA OJEK ONLINE (STUDI KASUS : PT. GO-JEK PEKANBARU)**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvia, Si., M.Si selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Bapak Ismu Kusumanto, ST., MT selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ahmad Mas'ari, SHI., MA.Hk selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan

memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Harpito, ST, MT dan Ibu Tengku Nurainun ST, MT yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Alm Ayah Aswin, Ibu Siti Murni, Bapak B. Kadarisman, Mamak Dewi, serta seluruh keluarga besar penulis yang selama ini telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Sahabat-Sahabat Penulis Arkham, Irfan, Fajar, Randa, Dayu, Fauzan, Fadli, Hafiz, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan bantuan dalam laporan Tugas Akhir ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan, Mahasiswa Teknik Industri UIN SUSKA Riau khususnya Angkatan 2014 lokal B, serta sahabat KKN yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas, penulis hanya dapat memanjatkan doa semoga bantuan, kebaikan, dan pengorbanan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah Subhanahu wata'ala, amiiin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 02 Juli 2019
Penulis,

(Abi Nubli)