

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala karunia dan kehendak-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Layanan di Open Library Telkom University pada Level Kepuasan Pelanggan dengan Pengaplikasian Teori Antrian” dapat selesai. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih senantiasa disampaikan kepada semua pihak yang terlibat, sehingga terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, M.BA., D.BA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama proses penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
2. Bapak Dedi Iskamto, S.E., M.M dan Ibu Khairani Ratnasari Siregar, S.Si., M.T., Ph.D. selaku penguji akademik yang telah meluangkan waktu dan memberi saran.
3. Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumbuh SH, MH. selaku dosen wali yang telah menemani dalam perjalanan empat tahun perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu dosen pengampu mata kuliah program studi S1 MBTI yang telah menyalurkan ilmu selama proses perkuliahan.
5. Ayah Irman Noormansyah, Ibu Dewi Inawati, Eyang Ai Inayah, kaka dan adik, serta saudara dan keluarga yang mendoakan dan memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
6. Azzalea Cilla Fakhriya selaku sahabat yang telah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah kehidupan, memberi saran, dan dukungan serta menemani dalam masa-masa sulit yang dijalani.
7. Vincentia Chandra Yurisna dan Dhiya Adzkia Fadhila Haidar selaku teman masa sekolah yang telah meluangkan waktu untuk mengerjakan tugas bersama, mendengar keluh kesah perjalanan perkuliahan, dan memberikan dukungan.
8. Teman kuliah jurusan S1 MBTI yang telah membantu dalam hal perkuliahan dan dapat berdiskusi untuk mengerjakan tugas individu maupun kelompok.

9. Anggota mangga yang telah meluangkan waktu untuk menjalin silaturahmi ditengah sibuknya masa perkuliahan.
10. Anggota server discord Among Mipan dan khususnya anggota Anak Baiq yang telah menemani masa-masa sulit perkuliahan ditengah pandemi Covid-19.
11. Teman magang Foodizz.id yang telah mewarnai hari-hari semasa magang.
12. Pemilik NIM 1401194350 yang menemani selama proses penyusunan skripsi, memberikan dukungan, dan meluangkan waktu untuk berdiskusi.