

KATA PENGANTAR

Puji syukur di panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, petunjuk, ridho, serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan SOP Pengukuran Kepuasan Siswa untuk Menenuhi *Requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 Menggunakan Metode *Business Process Improvement* di SMK Telkom Bandung” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata-1 Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Selama penulisan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa untuk penulis selama masa empat tahun menimba ilmu pada tingkat perguruan tinggi.
2. Bapak Wiyono, Ir.,M.T., selaku pembimbing I dan Bapak Heriyono Lalu, S.T.,M.T., selaku pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi nasihat, semangat dan motivasi kepada Penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Marina Yustiana Lubis, Ir.,M.Si., sebagai dosen wali kelas yang telah memberikan bimbingan terbaik selama empat tahun perkuliahan.
4. Bapak Harry P. dan seluruh *staff* Unit Penjamin Mutu SMK Telkom Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk memperoleh data serta melakukan penelitian di SMK Telkom Bandung untuk Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun untuk membuat penelitian Tugas Akhir ini lebih baik lagi. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak SMK Telkom Bandung maupun bagi pihak-pihak lainnya.

Bandung, 15 Juni 2017

Penulis