

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian tugas akhir dengan judul “Perancangan SOP Survei Kebutuhan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Program Studi Berdasarkan Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4.2 dengan *Knowledge Management* Menggunakan Metode *Business Process Improvement* di Universitas Telkom” dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S-1 Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom, Bandung. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari banyak rintangan dan kesulitan yang dihadapi. Namun begitu, banyak pihak yang memberi dukungan, arahan, dan motivasi kepada penulis hingga selesainya tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ir. Luciana Andrawina, M.T. selaku dosen pembimbing pertama, yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.
2. Bapak Ir. Wiyono, M.T. selaku dosen pembimbing kedua atas waktu yang telah diluangkan untuk bimbingan tugas akhir ini, serta segala perhatian, motivasi, dan bantuannya. Terima kasih atas ilmu dan nasihat yang telah diberikan untuk penulis.
3. Ibu Ir. Marina Yustiana Lubis, M.Si. sebagai dosen wali kelas yang telah memberikan bimbingan terbaik selama empat tahun Penulis berkuliah.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, sehingga penulis berharap adanya masukan dan kritik yang membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak lainnya. Amin.

Bandung, Juli 2017

Penulis