

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Perancangan Service Blueprint Layanan Jasa Ekspedisi Barang di PT. XYZ Dengan Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana Teknik Industri di Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra, M.T. selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Rio Aurachman S.T., M.T. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan waktu, ilmu dan arahnya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Karyawan JNE Riung Bandung yang sudah membantu penulis dalam mengumpulkan data

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan karena penulis menyadari penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri.

Bandung, 26 Desember 2018

Penulis