

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Layanan Pelanggan Pada UKM XYZ Menggunakan Metode *Business Process Improvement*”. Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan studi Strata-1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas bimbingan, dukungan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, yang tak lepas dari peran penting atas penyusunan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua, Alexander Nayoan dan Widiastuti yang terus memberikan semangat untuk penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Atya Nur Aisha, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, perhatian, arahan dan masukan serta saran dalam penyelesaian Tugas Akhir.
3. Dr. Fida Nirmala Nugraha, S.Psi., M.Psi., selaku Pembimbing II telah sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan serta saran dalam penyelesaian Tugas Akhir.
4. Ibu Litasari Widyastuti Suwarsono, S.Psi., M.Psi., selaku dosen dalam Proyek Dosen UKM yang telah memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Florita, selaku pemilik dan manajer UKM XYZ, yang telah meluangkan waktu untuk membantu penyusunan Tugas Akhir.
6. Ibu Frikiyazida, selaku pemilik dan manajer UKM Rath ID, yang telah meluangkan waktu untuk membantu penyusunan Tugas Akhir.
7. Putu Shanti Mahadewi, selaku teman yang selalu memberikan semangat dan dengan sabar mendengarkan curhatan, berbagi suka dan duka kepada penulis hingga penyelesaian Tugas Akhir.
8. Rifdah Azhaari, selaku teman dengan objek penelitian yang sama yang terus memberikan semangat dan saling membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

9. Teman-teman Proyek Dosen UKM, Debora, Dwi, Erika, Irinda, Kak Ola, Refal, Rima, dan Zidni yang telah membantu peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir.

Pada penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang terdapat pada Tugas Akhir ini. Penulis juga menerima segala bentuk kritik dan saran dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Penulis,

22 Februari 2021