

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya, terselesaikan tugas akhir dengan judul Pengukuran Kepuasan Penumpang Dengan Pendekatan SERVQUAL dan Usulan Perbaikan Terhadap Jasa Transjakarta Non *Bus Rapid Transit* (BRT) Jurusan Poris Plawad – Bundaran Senayan.

Terselesaikannya Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis turut berterima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Dr. Ir. Nofi Erni, M.M., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul,
2. Ir. M. Derajat Amperajaya, M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul dan Dosen Pembimbing Akademik penulis,
3. Septian Rahmat Adnan, S.Si, M.Si, selaku PLT Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul,
4. Arief Suwandi, ST. MT., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang selalu memotivasi, membimbing dan mengarahkan dengan sangat baik,
5. Taufiqur Rachman, ST. MT., selaku Koordinator Tugas Akhir yang turut memberikan arahan kepada penulis,
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Industri,
7. Pak Yoseph Sutanto selaku Koordinator Pengendalian dan Penanggung Jawab Transjakarta Rute Poris,
8. Ibu, Bapak, dan kakak-kakak penulis, atas segala bentuk dukungan dan doa,

# Esa Unggul

9. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2014 atas semangat dan kebersamaan,
10. dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis memohon maaf apabila terdapat kekeliruan maupun kesalahan lainnya, maka dari itu perlu adanya saran dan masukan supaya tercapainya kesempurnaan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis

Universitas  
Esa Unggul