

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Potential Gain In Customer Value (PGCV)***”. Tidak lupa shalawat dan salam kami haturkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari proses untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.

Setelah melewati berbagai kesulitan yang dihadapi, terutama keterbatasan kemampuan penulis, skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu proses penyelesaian tugas akhir ini, oleh karena itu tak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., PhD. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Ibu Ceria Farel Mada Tantrika, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
3. Ibu Lely Riawati, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
4. Seluruh pihak RSUD DR. R. KOESMA Tuban yang telah mengizinkan dan membantu selama proses penelitian
5. Bapak dan Ibu Dosen Laboratorium Sistem Manufaktur yang telah membantu Penulis selama ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengamat/ penguji pada seminar proposal, seminar hasil dan ujian komprehensif atas saran dan masukannya, serta seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Teknik Industri yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Ayahanda tercinta Abah Rohmad dan Ibu tercinta Ibu Siti Umi Hanik yang selalu menyemangati, mendoakan dan memberi dukungan moril maupun material kepada penulis dalam menyusun skripsi ini

8. Mbak ku tercinta Anik Rahma Maharotul Faiqoh dan adik ku tersayang Anik Nurmalikah serta Sepupuku Rifqi yang selalu memberi semangat, menghibur dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Mbak Mas asisten Laboratorium Sistem Manufaktur 2011 Mbak Aidha, Mbak Chrisna, Kak Vetty, Mas Wildan, Mas Fakhri, dan teman-teman asisten Laboratorium Sistem Manufaktur 2012 Fina, Esti, Rumbay, Aloy, Bang Faisal, Om Prem serta adik-adik asisten Laboratorium Sistem Manufaktur 2013 Apoy, Alin, Randy, Hawary, Andini yang telah memberikan kenangan indah, semangat, dan memberikan bantuan kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
10. Gadis-gadis Penghuni Kos Watugong 5A Mbak Ivana, Mbak Fitri, Dek Ayu, Dek Silvi, Nabilci, Intan, Dek Dina, Dek Handa, Dek Ade, Dek Rifda yang telah memotivasi, mendengarkan cerita dan membantu dalam pengerjaan skripsi.
11. Sahabat dan teman ku tercinta selama hidup di Malang Diar, Mega, Novanda, Finon, Dewi, Pasca, Okta, Ima, yang telah memotivasi, menghibur, mendengarkan keluh kesah serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat ku SMA Dinda, Erna, Randome, Olivia, Mbak Mar, Feppy, Frety, Nyon Jayanti yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama pengerjaan skripsi.
13. Bapak Marjuki dan seluruh pihak recording yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi penulis.
14. Printer Trijaya yang sangat membantu dalam proses percetakan skripsi.
15. Seluruh teman-teman STEEL Teknik Industri Angkatan 2012 Universitas Brawijaya yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi.

Dalam setiap usaha tidak lepas dari kesalahan. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memenuhi sebagian kebutuhan referensi yang ada dan dapat memberikan manfaat.

Malang, 1 Juni 2016

Penulis

