

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Apotek Best Pontianak”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana Strata-1 (S1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Maka, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. rer. nat. Ir. R. M. Rustamaji, M.T., IPU. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Dr. Ir. Yopa Eka Prawatya, S.T., M. Eng, IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
4. Bapak Febri Prima, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
5. Bapak Tri Wahyudi, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi.
6. Riadi Budiman, S.T., M.T., M. Pd selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi.
7. Dosen dan Staf Akademik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan.
8. Semua kawan-kawan angkatan 2016 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Pihak Apotek Best yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan bersedia memberikan informasi kepada penulis guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Pontianak, 13 Juli 2022

Penulis,
Doni Marantika
NIM. D1061161023