

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji syukur bagi Allah SWT Yang Maha Mengetahui, atas segala rahmat hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Fitur *Shopee Paylater* Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Zone of Tolerance (ZOT)*”** dengan baik. Penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.

Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan baik itu berupa waktu, materi dan doa. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan serta bantuan dari banyak pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.rer.nat. Ir R.M Rustamaji M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Dr. 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 Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Silvia Uslianti, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penyusunan dan pengerjaan skripsi.
5. Ibu Pepy Anggela, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penyusunan dan pengerjaan skripsi.
6. Bapak Febri Prima, S.T., M.Sc. selaku Dosen Penguji Utama yang telah banyak memberikan masukan dalam perbaikan skripsi.
7. Bapak Tri Wahyudi, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan dalam perbaikan skripsi.
8. Dosen dan para Staf Jurusan di Teknik Industri yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar penyusunan skripsi ini semakin berkembang dan sempurna. Kedepannya diharapkan skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya terutama bagi Jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pontianak, 6 Juli 2022

Penulis,

Nyemas Wulandari
NIM. D1061181035