

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA INDONESIA *PORT CORPORATION* (IPC) CABANG TERMINAL PETIKEMAS PONTIANAK” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Ucapan terima kasih yang tiada akhir untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Abdurrahman dan Ibunda Nurasikin, istri Maria Ulva, abang, dan adik-adiku. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan motivasi penulis.
2. Ibu Hj. Jamaliah, SE, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Rudi Mardiansyah, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura yang telah banyak membantu segala urusan di kampus.
4. Bapak H.Machroes Effendy, SE, M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing utama dalam penulisan skripsi yang selalu memberikan kritik, saran dan nasehat yang membangun.

5. Bapak Dr. Wendy, SE, M.Sc selaku dosen pembimbing pembantu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan bimbingan mulai dari awal pengerjaan sampai selesainya penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Mustarudin, SE, M.Si selaku dosen penguji utama yang telah banyak memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Erdy, SE, M.Si selaku dosen penguji pembantu yang telah banyak memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Semua bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah mentrasfer ilmu kepada semua mahasiswa khususnya penulis, semoga semua itu menjadi amal yang baik dan akan mengalirkan ganjaran kebaikan dari Allah SWT bagi mereka semua.
9. Seluruh staf Tata Usaha, Akademik, Perpustakaan dan seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura yang telah membantu proses administrasi dalam penulisan skripsi.
10. Pengguna jasa Indonesia *Port Corporation* (IPC) cabang Terminal Petikemas Pontianak.
11. Teman-teman kuliah Jurusan Manajemen khususnya angkatan 2009 dan teman-teman kerja yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama kuliah.
12. Semua pihak yang mendukung proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah kepada mereka agar selalu tetap dibawah naungan dan lindungan-Nya. Amiin. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Akhirnya, semoga aktivitas penulis dan kita semua mendapat ganjaran di dunia dan akhiran dari Allah SWT dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh makhluk-nya.

Pontianak, Januari 2015

Penulis