

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobil'alamin* saya panjatkan kehadiran **Allah SWT**, karena hanya atas rahmat, hidayah, petunjuk, Karunia, dan Ridho-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Perbandingan Tingkat Komitmen Karyawan Pada Pelayanan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Sidoarjo**” dapat terselesaikan tepat waktu.

Banyak ujian dan cobaan yang dihadapi saya dalam menyusun tugas akhir ini, hingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Orang tua saya Mama dan Papa yang telah melimpahkan kasih sayang, doa serta segenap kemampuannya untuk membantu saya dalam menyelesaikan study ini.
2. Almarhum Ibu Sri Wahyuni yang semasa hidupnya dengan segenap daya dan upayanya telah menjadi ibu yang luar biasa serta Bapak Ngadino Heru Siswoyo yang juga telah menjadi bapak yang baik bagi saya.
3. Andreas Frans Indarto sebagai kakak yang telah banyak membantu saya dalam hal moril maupun materiil dalam menyelesaikan study serta Tugas Akhir juga adek-adekku Mohammad Ronggo Aditya dan Farisca Susiani dan Bude Ning beserta keluarga yang selalu menjadi semangat bagi saya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Marina Yustiana Lubis, Ir., MSi selaku pembimbing I yang dengan sabar selalu memberikan masukan serta pemikirannya dalam membimbing saya menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Sri Mulyani selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Admin Fakultas Rekayasa Industri Bu Endah, Pak Ali, Bu Fitri, dan Bu Heni yang telah membantu saya dalam menjalankan tugas saya sebagai mahasiswa dan asisten di Fakultas Rekayasa Industri
7. Hernawantara Ivan Prasdiki dan Ibu Tuti Hermin Prasetyani, orang yang selalu memberikan saya masukan, semangat, dan selalu ada saya saat sedih dan duka dalam perjalanan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman saya tersayang Ika Arum Puspita, Angella Natalia Ghea Puspita, Dian Wulandari, Mitha Rizqyana Dewi, Anindhita Ayu, Puspita Siswi, Irawan Nurhas serta Alvin Anindya.
9. Sahabat-sahabat kos Diah Purwitasari, Putri Nurfita Sari, Ainul Zahroh, Puspita Siswi, Pu, Rena, Mbak Julay, Hany dan Tiara yang amat sangat saya cintai, teman berbagi suka duka yang selalu siap membantu bila ada yang mengalami kesulitan.

10. Keluarga besar TI 30 02 tercinta dan SIPO Family, Asisten 2006 Barim, Miftah, Indah, Umi, Ella, Dian, Debora, dan Rima serta SIPO 2007 Hafiz, RT, Markus, Bandi, Rifki, Sasha, Veve, Toa, Isma, Fita, dan Toshi dengan bantuan dan doanya yang teramat besar.
11. Brown Ice Cream, HMTI 2007-2008, SHAKTI 2007, SHAKTI 2008, khususnya SHAKTI 2008, Anak-anak EMS ( Sasha, Gata, Icha, Fachmi, Muladi, Yayuk dan Laksmi), terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya.
12. Seluruh keluarga besar Teknik Industri dan seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari tugas akhir ini, masih banyak kekurangan, untuk kritik dan saran sangat diharapkan dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Februari 2010

Penulis