

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan PT Bheta Yard Nusantara Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Perusahaan Kontraktor di Bidang Jasa dan Pengadaan Barang”**. Tujuan penulisan laporan proyek akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada jenjang pendidikan diploma/d3 program studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Terwujudnya laporan proyek akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang terus mendorong penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Astri Wulandari, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing penulis yang penulis sayangi karena telah membantu, dan membimbing penulis dengan sangat lembut dan baik hati serta telah menjadi tempat cerita masalah-masalah yang dialami oleh penulis selama proses penulisan proyek akhir ini.
2. Ibu Dr. Bethani Suryawardani, S.E., M.M. Selaku dosen penguji.
3. Bapak Dr. Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP, MOS. Selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
4. Bapak Dr. Sampurno Wibowo, S.E, M.Psi. Selaku dosen riset pemasaran yang telah membimbing dan membantu pengerjaan proyek akhir bab I – III.
5. Bapak Dr. Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP, MOS. Selaku kepala prodi D3 Manajemen Pemasaran.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan sangat banyak sekali ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom.
7. Bapak Rezky Nugraha selaku General Manager PT Bheta Yard Nusantara dan

team PT Bheta Yard Nusantara yang telah membantu Penulis dalam mendapatkan segala informasi dalam memenuhi laporan proyek akhir ini.

8. Teruntuk Ibu Rt. Lia Mulasari dan Ayah Endang Muhidin selaku orang tua saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi beserta seluruh keluarga inti dan keluarga besar saya yang selalu mendoakan kemudahan untuk saya dalam menyelesaikan kuliah dan proyek akhir ini. Karena tanpa doa dan dukungan keluarga, saya tidak mungkin bisa menyelesaikan semua ini.
9. Teruntuk Davina Aprilia Maharani selaku sahabat penulis yang sudah penulis anggap sebagai keluarga, terima kasih banyak sudah selalu menemani penulis selama proses penulisan proyek akhir ini, terima kasih telah menghibur penulis dan mengajak penulis main keluar setiap penulis ingin menyerah dengan keadaan dan untuk Indasyah Ayu Andari, Elisa Febriani terima kasih banyak sudah selalu menemani penulis selama proses penulisan proyek akhir ini. Kalian sahabat yang sangat penulis sayang dari SMP hingga akhir hayat penulis.
10. Teruntuk Qinthara Yasiva Joowy selaku sahabat kuliah penulis, terima kasih banyak telah menemani penulis selama proses penulisan, terima kasih sudah selalu mensupport penulis dengan cara memberi asupan bergizi dan menghibur penulis.
11. Teruntuk grup sahabat Sepenpersen selaku sahabat SMP penulis, terima kasih telah mensupport penulis dalam menyelesaikan proyek akhirnya.
12. Teruntuk Kaka-kaka penghuni Kos Pondok Rahma (PVR), Mba Sonia, Ka Kania, Ka Salma, Ka Elsa, Ka Clara, dan Ka Najla. Terima kasih karena selama satu kos bareng selalu membantu membimbing dan menemani juga menghibur penulis.
13. Teruntuk dr. Nurlita Triani, Sp.KJ selaku psikiater penulis, terima kasih telah membantu penulis menetralkan pikiran penulis yang terkadang penuh dan berisik yang membuat penulis depresi, terima kasih telah menjadi dokter sekaligus teman untuk penulis.
14. Teruntuk Kaka Salsya Alda Mulya selaku teman dan kaka, penulis ucapkan terima kasih banyak untuk selalu membuat penulis tertawa dan tidak merasa sendiri, selalu menemani penulis bercerita di jam berapapun itu.

15. Teruntuk Muhammad Iqbal Syabrian selaku pasangan penulis, terima kasih untuk selalu membuat haru menjadi tawa di kehidupan penulis dan terima kasih telah memberikan semangat untuk penulis hingga terselesaikannya proyek akhir ini.
16. Terakhir, terima kasih kepada perempuan sederhana yang banyak sekali mimpinya tapi terkadang bingung dengan isi kepalanya, sang penulis karya ilmiah atau proyek akhir ini yaitu diri saya sendiri, Augit Izza Nugraha. Seorang anak bungsu yang berjalan menuju usia 21 tahun berzodiak virgo, yang keras kepala dan serba ingin dituruti namun sering kali sifatnya seperti anak kecil. Terima kasih banyak ya Git, makasih udah mau bertahan di segala kondisi disaat penyusunan proyek akhir ini. Git, kamu hebat! Saya bangga sama kamu. Saya yakin Allah telah menyiapkan kebahagiaan yang tidak kamu sangka sangka nantinya, bertahan lebih lama ya Git, jangan pernah berfikir untuk “pulang duluan”, banyak yang sayang kamu. Semoga langkah kebaikan terus menyertaimu ya, rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. Semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatan dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Semoga laporan proyek akhir yang telah penulis susun, dapat bermanfaat dan penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam membuat proyek akhir ini, maka penulis memerlukan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan yang akan datang. Terima kasih.

Bandung, 28 April 2025



Penulis