KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan *Service Level Agreement (SLA)* Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 8.4 Dengan Metode Waktu Standar Pada Kaffa Indonesia Dengan Pihak Makloon”.

Tugas akhir ini merupakan bagian dari syarat untuk memenuhi tugas akhir saya di Program Studi Strata 1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ir. Sri Widaningrum, M.T., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing, memberikan arahan, motivasi, serta meluangkan waktu dan perhatian dalam setiap tahap penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas ilmu, dukungan, dan kepercayaan yang telah Ibu berikan.
2. Ibu Ir. Marina Yustiana Lubis, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan koreksi terhadap penulisan Tugas Akhir ini.
3. Pihak Kaffa Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk bekerja sama dan memberikan informasi yang diperlukan peneliti dalam tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang