

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) UNTUK PENGEMBANGAN USAHA CV. FAMILY HANDICRAFT DUSUN GEGERKALONG”** ini dengan lancar serta dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Adapun tujuan dari penulisan dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) di Universitas Galuh. Tugas akhir ini merupakan hasil dari pengembangan ilmu yang telah dilakukan oleh penulis dan diaplikasikan terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membimbing terselesaikannya penulisan skripsi ini diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Dadi, M.Si. Selaku Rektor Universitas Galuh.
2. Ibu Ir. Yanti Defiana, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Galuh.
3. Bapak Gilang Hamzah, S.T., M.Sc. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Galuh dan selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Ir. Yusup Kurnia, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan selaku dosen pembimbing utama.
5. Bapak Hisyam Fauzul Anam sebagai pemilik CV. *Family Handicraft* yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

6. Segenap karyawan CV. *Family Handicraft* yang telah memberikan pengalaman dan pengetahuan selama penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang memberi segala bentuk dukungan kasih sayang juga material, memberi arahan serta nasihat, serta menjadi penguat bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat yang sedia menjadi pendengar keluh kesah serta memberikan motivasi bagi penulis.
9. Rekan seperjuangan mahasiswa Teknik Industri angkatan 2021 yang kebersamaan penulis dari awal sampai akhir.
10. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini disusun, penulis berharap skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.