

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan Usulan Perbaikan Layanan ATM Bank Rakyat Indonesia Pada Dimensi Reliabilitas Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Wilayah Semarang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, sebagai kiblat hidup dimana penulis menyerahkan segala hidupnya. Tidak terkecuali segala bantuan yang telah diberikan oleh Allah SWT melalui rahmat, ridho, dan segala petunjuk-Nya.
2. Kedua orang tua, Muhammad Syubah dan Sudjardwihani yang telah memberikan yang terbaik berupa bantuan, dukungan moril, doa, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan yang tidak mungkin terbalaskan.
3. Bapak Husni Amani dan Ibu Elly Rasmikayati selaku pembimbing 1 dan pembimbing 2 sayang atas bimbingan dan kesabaran dalam membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Alex Sinaga, selaku manajer divisi layanan BRI yang telah membagi ilmunya tentang layanan ATM BRI.
5. Bapak Syafrizal Wahab, selaku pimpinan cabang BRI Pattimura yang telah mengizinkan untuk menyebarkan kuesioner penelitian di kantor tersebut.
6. Karyawan Kantor Inspeksi Semarang dan Karyawan BRI cabang Pattimura yang telah meluangkan waktu untuk membantu melancarkan penyebaran kuesioner.
7. Bapak Haris Rahmat selaku dosen wali Penulis atas segala bimbingan serta dukungannya agar penulis dapat lulus dengan hasil yang terbaik.
8. Teman-teman di Semarang, yaitu Aulia Ahmad, Kharisma Hilmi dan Bagus Prayuda yang telah membantu menyebarkan kuesioner.
9. Keluarga 306, 40A dan 27B, Keluarga ceria yang terdiri dari Karya Nugraha, M. Hafiz Sanory, M. Ario Adimas, Nurdiansyah Budiman, Efi Riana Sari dan Gini Noor Azizah yang selalu membuat saya tertawa, tidak kesepian dan memberikan dukungan serta pertolongan. Kalian keluarga terbaik di Bandung.
10. Kakak dan adikku tersayang, Lia Ratih Birizqy dan Putri Indah Sriwijayanti yang telah memberi semangat dan doa pada penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.
11. Nindy Injaswari, wanita sangat spesial yang telah membangkitkan motivasi mengerjakan TA, memberikan dukungan, semangat, nasihat, omelan, dan kasih sayang tanpa hentinya.
12. Keluarga IMA yang hebat, Shinta Ardia (yang telah mengenalkan sosok istimewa), Sadzwina F. Prasasya (paling sabar ditanyain ini itu), Irfan Irmansyah (yang rela disiksa dan menjadi teman yang sangat

- menyenangkan), Isma, Adip, Toa, Rangga, Fikri, dan anggota IMA lainnya yang telah memberikan pengalaman yang menyenangkan
13. Ichsan Natakusumah, yang telah menjadi teman seperjuangan, teman download, dan menjadi teman yang sangat menyenangkan.
 14. Teman sepermainan, Ade Wahyu, Inky Danindra, M. Nashir, Hendra Tanaya, Vivie Wulandari, yang telah menemani dan memberikan dukungan serta semangat yang besar
 15. Tante Yassy, dan saudara-saudara lainnya yang telah bersemangat untuk memberi semangat dan doa kepada penulis sehingga semangatnya terjaga.
 16. Keluarga PFT, Mbak Anna, Annas, Yenny, Frida, Yulita, Evan, Upik, dan Dini yang telah menjadi tim asisten, serta Firman, Andy, Beny, Tyas, Wito, Winda, Vidya, dan Puti yang telah memberikan dukungan yang besar.
 17. Teman-teman Teknik Industri 2006, Wangga, Elma, Indah, Chandra, Ditya, Dika, Barim, Miftah, Kadek, Anfal, Putu, Dian, Amalia, Zetha, Mikhael, Zack, Jumi, Vina, Uwi, Milda, Angky, Krisfandi dan lain-lainnya yang telah menjadi teman yang menyenangkan selama kuliah.
 18. Teman – teman ANTiDOTE, Dimas, Nurdin, Buce, Karya, Sotong, Rima, Elma, yang memberikan pengalaman bisnis menarik.
 19. Teman – teman Twitter dan TI 2007, Agnes, Ainun, Agatha, Hanny, Sekar, Dinov, Natakusumah, Rahma, dan lain-lainnya yang telah menjadi teman dunia maya dan pemberi info.
 20. Melon, makhluk kecil yang memberi kelegaan dan pencair suasana. Makhluk setia yang selalu menunggu di depan kamar.
 21. Dan semua pihak yang membantu tetapi tidak mungkin saya sebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat. Amin.

Bandung, Maret 2011

Penulis