

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus karena berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan *Key Performance Indicators* Sebagai Penilaian Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus : ITTS *Coffee*)” ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Papa dan mama, adik, kakek dan nenek, dan seluruh keluarga yang paling penulis cintai dan selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
2. Ibu Ayu Endah Wahyuni, S. T., M. T., selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing, membantu, dan memberikan arahan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Benazir Imam Arif Muttaqin, S.T., M.T. selaku dosen Penguji I yang bersedia menjadi dosen penguji dan memberikan saran dan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Domingo Bayu Baskara, S.T., M.MT., PMP. selaku dosen Penguji II yang bersedia menjadi dosen penguji dan memberikan saran dan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen Teknik Industri yang selama ini telah membimbing dan memberikan ilmu selama penulis berkuliah di IT Telkom Surabaya.
6. Mas Dhiky, pemilik ITTS *Coffee* yang sudah memberikan kesempatan untuk menjadikan ITTS *Coffee* sebagai objek penelitian.
7. Sahabat penulis, Adinda, Chantika, Etha, Janna, Astiti, dan Naya yang selalu membantu, mendukung, menemani, dan memberikan semangat selama ini meskipun kita berbeda kampus.
8. Teman-teman Teknik Industri 2019 yang sudah berjuang bersama hingga sampai saat ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan Tugas Akhir ini, oleh karena itu dengan kritik dan saran yang membangun dapat membantu menyempurnakan pada penelitian selanjutnya. Semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Telkom Surabaya dan pihak yang berkenan untuk membaca laporan Tugas Akhir ini.

Surabaya, Juli 2023



Grace Maharani Putri