

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan syukur Penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat, karunia dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Usulan Prosedur Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pelanggan pada Bisnis *Auction* Teh di PT XYZ berdasarkan ISO 9001:2015 (klausul 8.2.1) menggunakan Metode *Business Process Management* (BPM)”. Penulisan tugas akhir ini berdasarkan dari pencarian penulis terhadap permasalahan yang ada di sekitar yang ditunjang dasar-dasar keilmuan Teknik Industri. Pada kesempatan kali ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nova Indah Saragih, S.T., M.T. selaku Wali Dosen Penulis atas bimbingan selama perkuliahan.
2. Ibu Ir. Sri Widaningrum, M.T. dan Dra. Endang Budiasih, M.T., selaku pembimbing Tugas Akhir atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menyusun Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini baik dalam pelaksanaan penelitian maupun penulisan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depannya.

Bandung, 19 Juni 2025

Penulis