

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan kesehatan dan melimpahkan rahmat dan rezeki-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu yang diberi judul “*Analisis Pengendalian Komplain Pengiriman Produk Finish Good Dengan Pendekatan Statistical Quality Control (SQC) (Studi Kasus: PT. Dua Kelinci, Pati, Jawa Tengah)*”

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknologi Industri dan Agroindustri Program Studi Teknik Logistik Universitas Internasional Semen Indonesia.

Dalam pengerjaan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu penulis dalam mengerjakannya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT, atas semua karunia, rahmat dan nikmat yang tiada hentinya selalu mengiringi langkah penulis dalam menyelesaikan tugas akhir;
2. Bapak Suhadi dan Ibu Sudartik selaku kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materil serta mendidik saya menjadi pribadi yang kuat dan mengingatkan untuk selalu berbuat baik, terima kasih atas do'a yang selalu dilimpahkan sehingga saya dapat mengerjakan tugas akhir dengan tepat waktu;
3. Prof. Dr. Ing. Herman Sasongko selaku Rektor Universitas Internasional Semen Indonesia
4. Ibu Siti Nurminarsih, S.T., M.T., selaku Kepala Departemen Teknik Logistik Universitas Internasional Semen Indonesia;
5. Ibu Maulin Masyito Putri, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta

memberikan dan mengajarkan *Quality Management* dalam penyusunan tugas akhir ini sampai selesai;

6. Bapak Muhammad Faisal Ibrahim, S.T., M.T., dan Ibu Oki Anita Canra Dewi S.T., M.T., CSCA., CPLM. selaku dewan penguji I dan II yang banyak membantu dalam memperbaiki tugas akhir ini;
7. Seluruh Dosen Departemen Teknik Logistik yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini; dan Segenap staf dan karyawan Universitas Internasional Semen Indonesia yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis selama masa studi;
8. Bapak Tofan Rudiyanto dan Ibu Prima selaku pihak *Human Resource* PT. Dua Kelinci yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian tugas akhir saya;
9. Bapak Elva Surya Alghyfare selaku *Manager Quality Assurance* PT. Dua Kelinci dan Mbak Puji selaku *Supervisor Warehouse* PT. Dua Kelinci yang sudah banyak membimbing, mengarahkan dan membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penelitian;
10. Mbak Nandik operator bagian *packing* Mas Rasyid selaku admin *quality assurance* yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini;
11. Keluarga Bapak Dimas, Bapak H. Dar dan Hj. Nanik yang bersedia memberikan tumpangan tempat tinggal semasa pengerjaan tugas akhir di Gresik;
12. Arneta Dwi Febriana yang selalu sabar dan memberikan inspirasi, motivasi, dan doa selama saya mengerjakan tugas akhir ini;
13. Matofani, Reza Syaifullah, Naufah Yulizah, Firda Ari, Nida MJ, dkk yang telah memberikan semangat kepada saya dan banyak membantu proses pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai;

14. Teman-teman terkasih dari Angkringan Gendhis: Andi, Daffa, Sholeh, Okky, Afifudin, Danang, Erik, Rian, Deny, dan Mirza yang selalu mendukung penulis, menghibur, dan menjadi teman baik.
15. Warung Mak Awikoen yang selalu menyediakan nutrisi makan bagi saya, memberikan semangat dan doa dalam pengerjaan tugas akhir ini;
16. Warung Kopi Mbah Lajiem yang telah memberikan ruang untuk mengerjakan tugas akhir ini, untuk bertukar pikiran, diskusi dan *me-refresh* otak ketika lelah;
17. Seluruh teman-teman keluaraga besar Teknik Logistik angkatan 2017 yang telah menemani masa-masa susah maupun senang saat perkuliahan selama kurang lebih 4 tahun;
18. Seluruh pihak yang turut mnedukung penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan, Semoga amal baik Bapak / Ibu / Saudara / Saudari diberikan balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pihak yang terlibat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan. Kritik dan saran yang membangun, diharapkan untuk perkembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang. Penulis berharap Allah subhanahu wa ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini dapat membawa manfaat bagi semua yang membutuhkan.

Gresik, September 2021

Penulis