

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang dengan sifat Rahman dan Rahim-Nya telah memberikan berbagai kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengendalian Kualitas Melalui Penerapan *Statistical Quality Control* Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Divisi V Bandung”.

Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) EKUITAS Bandung.

Dalam mempersiapkan dan menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak memperoleh bantuan baik moril maupun materil dan bimbingan pengarahannya serta dorongan dari berbagai pihak, yang sangat membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini sehingga pada akhirnya memberikan penulis semangat untuk menyelesaikan laporan ini. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ina Primiana, SE., MT., selaku Ketua STIE Ekuitas.
2. Bapak Dr.rer.nat. Martha Fani Cahyandito, SE., MSc., CSRS., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIE Ekuitas.
3. Bapak Dr. H. Herry Achmad Buchory, SE., MM., selaku Wakil Ketua II Bidang Administrasi Umum STIE Ekuitas.

4. Bapak Dr. Sudi Rahayu, SE., MM., selaku Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan STIE Ekuitas.
5. Bapak Dr. Anton Mulyono Azis, S.E., M.T., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Ekuitas yang juga selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan selalu membimbing penulis dengan sabar, serta sosok yang selalu mengajarkan kepada penulis arti sebuah kedisiplinan.
6. Ibu Maya Irjayanti, SE., MBA., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen STIE Ekuitas.
7. Ibu Susinah, ST., MM., selaku Wali Dosen Manajemen 6.
8. Kedua orang tua yang hebat yang selalu menjadi semangat penulis untuk menyelesaikan setiap permasalahan, dan senantiasa memberikan motivasi serta do'a untuk penulis.
9. Kakak-kakak tersayang yang selalu memberikan penulis inspirasi untuk menjadi lebih baik.
10. Bapak/Ibu dosen pengajar dan seluruh karyawan STIE Ekuitas, yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan motivasi.
11. Bapak Dien dan Bapak Yudistira, selaku Fungsional Perusahaan dan Staf Manajemen Mutu di PT. Pos Indonesia yang sudah meluangkan waktunya dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
12. Eva, Reisha, Sasa, Ajeng, Wiyan, Raras, Oby, Zezen, Rahmat, Restu, Fahrul, Randy, Fian, Irman, Bobby, Ririn, Intan, Mamay, Mukti, Rizal, Rizki, sebagai teman teman terdekat yang selalu menghibur penulis.

13. Rekan-rekan satu bimbingan Asifa Fitriani, Venty Fuziastuty, Ardiana, Cucu Siti Robiah dan Ayu Zahara yang selalu bersama-sama berjuang.
14. Teman-teman kosan Aty, Riska, April, Icha, yang selalu menemani, membantu, dan menghibur penulis.
15. Rekan-rekan Manajemen Operasi 2011.
16. Rekan-rekan Manajemen 6.
17. Semua pihak terkait lainnya yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penulis mendapatkan ridho dari Allah SWT. *Aamiin.*

Bandung, Februari 2015

Penulis

