

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TIKET ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia di Kota Bandung)”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Helni Mutiarsih Juhur S.H., M.H. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, memberikan motivasi, dan memberikan kritikan dan solusi yang bermanfaat bagi penulis.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi saran kritik membangun untuk penulis agar lebih baik dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Ir. Tri Djatmiko M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan laporan ini.
4. Ibu Annisa dan Ibu Ade selaku pembimbing lapangan penulis saat meminta data di PT. Kereta Api Indonesia kota Bandung yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan mempermudah penulis dalam mendapatkan data.
5. Ayah dan ibu yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi, serta memberi materi untuk mensupport hingga selesainya laporan ini.
6. Mas Reza, Mba Febi dan Dek Tenti yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan mendukung segala aktivitas penulis hingga selesainya laporan ini.
7. Sahabat penulis yaitu Anggi, Anggita, Emunda, Faishal, Laras, Rahmah, Citra, dan Karina atas motivasi dan semangatnya untuk bisa bersama-sama menyelesaikan kuliah hingga skripsi ini tepat pada waktunya.

8. Teman penulis yaitu tim Aksara 2015/2016 dan seluruh anggota Aksara yang selalu menyediakan waktunya untuk saling menghibur dan membagi ilmu sehingga mempermudah penyelesaian skripsi ini.

9. Dan teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terimakasih atas semangat, waktu dan motivasinya untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 15 November 2016

Penulis