

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KUALITAS PELAYANAN GOJEK (STUDI PELANGGAN DI KOTA BANDUNG)”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (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. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si., M.S.M. selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan saran serta dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Refi Rifaldi Widya Giri, S.T., M.B.A. selaku dosen penguji satu serta Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D. selaku dosen penguji dua yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Drs. Palti MT. Sitorus, M.M. selaku dosen wali penulis yang senantiasa telah meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan arahan dan memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua, Sampurno Wibowo, S.E., M.Si. dan Yani Meilani, S.E. serta adik Tamma Rahagi Wibowo dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
5. Rizki Firdaus yang senantiasa memberikan arahan, dukungan lahir dan batin serta motivasi kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat penulis yaitu Dhiyaa Imtiyaz Febrina, Wianadhira Nur Hasna, Kanya Azalea Hidayat, Chantika Rivalita, dan Saskia Almarita yang

selalu menghibur, memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Teman-teman MB 40-04 yang telah menjadi bagian terbaik dan terindah penulis selama masa perkuliahan di Universitas Telkom.
8. Seluruh responden yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner dalam skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berpesan dan berjasa bagi penulis selama masa perkuliahan serta penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga meminta maaf kepada semua pihak karena dalam melaksanakan kegiatan penelitian sampai dengan penyelesaian skripsi banyak kesalahan yang telah diperbuat penulis baik sengaja maupun tidak sengaja.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun penulisan. Namun, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan dijadikan sebagai referensi bagi semua pihak. Semoga Allah SWT membalas semua perbuatan baik yang telah dilakukan oleh semua pihak untuk membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, 18 Desember 2019

Hasna Rahagi Sampurno  
1401160342