

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Self-Service Technology* terhadap *E-satisfaction* pada PT Kereta Api Indonesia”. Pembuatan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Selama proses dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, arahan, kritik, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Perusahaan PT Kereta Api Indonesia, selaku perusahaan yang akan diteliti oleh peneliti.
2. Bapak Herry Irawan, S.T., M.M., M.T. selaku pembimbing yang selalu sabar dan bersedia meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, saran sampai dengan kritik selama proses pembuatan tugas akhir.
3. Bapak Yudi Priyadi, S.T., M.T. selaku dosen wali yang turut memantau progress akademik penulis selama melakukan pendidikan di Universitas Telkom.
4. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika maupun Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan.
5. Hartono Rolia dan Etty Nuryeti selaku orang tua penulis yang telah menyayangi, membesarkan, merawat, mendidik, menemani, memberikan dukungan baik materi maupun non materi, semangat serta doa yang tidak ada putusnya kepada penulis.

6. Kakak Fira dan Mas Kaifa, selaku adik-adik dari penulis yang selalu menghibur, dan mendukung saat proses penulisan tugas akhir berlangsung.
7. Asiyah, Yaska, Mas Rofi, Aa Sandi, Aa Dhani, Mba Diyah, selaku saudara sepupu yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi untuk selalu terus berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
8. Sofi, Bebes, Moza, Erlin selaku sahabat penulis yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat yang tiada hentinya.
9. Fenfen, Kamila, Acid, Eno, Ameng dan Ama Alia selaku sahabat penulis sekaligus teman seperjuangan semasa kuliah yang tidak ada putusnya memberikan dukungan, doa, mengingatkan, menguatkan, sehingga penulis mampu berjuang hingga akhir.
10. Deby selaku sahabat dan Pandu selaku rekan satu bimbingan yang selalu menjadi partner bertukar pikiran dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Teman-teman MBTI-G 2014 dan Barudak ICA yang selalu menemani dan menghibur penulis selama masa perkuliahan.
12. Tidak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa ataupun persepsi ilmiah. Namun penulis berharap dengan segala keterbatasan tersebut semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait maupun bagi para pembaca. Maka dari itu, penulis terbuka bagi saran dan kritik yang membangun untuk menjadi bahan evaluasi di masa mendatang.

Bandung, 28 Februari 2018



Sarrah Azka Ditya