

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional Benefit, dan Customer Service Terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Access*”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan, kesabaran serta kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua penulis, Dadan Mochamad Maulana dan Neneng Aan Hasanah yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, saran dan juga selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh – kelah penulis selama menjalani studi di jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telkom dan juga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik kandung penulis, Fahmi Annaufal Abdillah dan Fahma Alfatiya Afifah yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Citra Kusuma Dewi, Ph.D selaku dosen pembimbing terbaik yang telah meluangkan waktu dan pikirannya, serta memberikan motivasi, dukungan, arahan, saran dan doa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Penguji 1 dan penguji 2 yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dan sudah meluangkan waktunya untuk menguji penelitian ini.
6. Bapak Syahputra selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Telkom *University* dan seluruh jajaran dosen serta karyawan Program Studi Administrasi Bisnis Telkom *University*.

7. Ibu Kristina Sisilia selaku dosen wali yang sudah membantu penulis selama perkuliahan ini.
8. Sahabat penulis, Faishal Rivaldi dan Riady Novit yang sudah menjadi teman ngopi dan bercanda selama ini yang sudah berteman sejak kelas satu SMA dan tetap dipertemukan hingga saat ini.
9. Teman – teman belakang AB-40-07, khususnya Rizky Afkarian, Adzani Rakhmat, Dary Fauzan, Kevin Novandra, dan Krisna Ulfi karena sudah menjadi teman penulis dari semester satu hingga kini, menjadi teman kumpul selama di kampus, dan sudah berbaik hati dengan memberikan tempat “singgah” selama hampir 4 tahun.
10. Teman seperjuangan selama masa perkuliahan, Rizky Afkarian Maruli yang sudah menjadi teman selama masa – masa perkuliahan, dimulai dari ospek jurusan, teman kuliah, teman magang, hingga dapat menyelesaikan skripsi dengan bersamaan.
11. Teman – teman AB – 40 – 07 yang sudah menjadi teman kelas selama perkuliahan berlangsung dan sudah bekerja sama dengan baik dan berbagi suka duka selama penulis melaksanakan perkuliahan khususnya Dharma Shubita dan Randi Saputra yang sudah sabar memberikan banyak jawaban terkait perkuliahan hingga masa – masa skripsi saat ini.
12. Teman – teman DPM FKB 2017 – 2019, khususnya teman – teman Komisi III 2017, Badan Pengawasan II 2018, dan Inti DPM FKB 2019 yang sudah memberikan banyak pengalaman, pelajaran, suka, dan duka terkait banyak hal khususnya dalam berorganisasi selama tiga tahun lamanya di fakultas tercinta ini.
13. Seluruh mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang sudah menjadi teman angkatan yang baik.
14. Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah membantu jalannya penelitian ini dengan lancar dan juga sudah mau mengisi kuesioner dengan baik dan sabar.

15. Semua pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis selama ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama perkuliahan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Bandung, 12 Maret 2020

Farhan Azmi