

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menganugerahkan rahmat, taufik serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Indonesia Melalui Aplikasi KAI *Access* Tahun 2020” ini sebagaimana yang diharapkan. Laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan hasil fenomena saat ini dan pelajaran yang telah penulis dapatkan selama kegiatan perkuliahan. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom. Selesaiannya penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan atau masukan serta dorongan kepada penulis baik tenaga, ide dan pikiran. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Fanni Husnul Hanifa, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabarnya memberikan waktunya untuk membimbing, memberikan nasehat, arahan, serta masukan kepada penulis dalam pengerjaan hingga selesai menyusun Laporan Tugas Akhir.
2. Ibu Leni Cahyani, S.Sos.I., M.M. selaku dosen penguji yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
3. Ibu Ati Mustikasari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom Bandung.
4. Bapak Dr. Ir. Harrie Lutfie, M.M. selaku Dosen Wali yang memberikan semangat dan bimbingan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
5. Ibu Widya Sastika, S.T., M.M., Ibu Dr. Astri Wulandari, S.E., M.M., Bapak Rahmat Hidayat, S.E., M.M., beserta seluruh tim Dosen pengajar di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom Bandung yang juga telah banyak membantu penulis dalam memahami segala materi yang terkait di dalam penelitian ini.
6. Bapak Rahmanizar dan Bapak Ari selaku *Junior Marketing Forecasting* dan Evaluasi *Commercial Passenger Marketing* Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membantu memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan oleh penulis terkait dengan objek penelitian dalam Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua penulis, terimakasih atas segala doa, motivasi, dan semangat yang diberikan kepada penulis agar tidak mudah menyerah serta dukungan yang sangat luar

biasa hingga menghantarkan penulis melewati tahap demi tahap menuju keberhasilan. Serta kepada kakak yang selalu memberikan dukungan baik moril atau material kepada penulis.

8. Ninna, Intan, Anggela, Fintya, Yoga, Rouf dan Aji, terima kasih telah selalu memberikan semangat, do'a, dan dukungan dari jauh untuk menyelesaikan kegiatan perkuliahan dan Tugas Akhir ini sampai selesai.
9. Ega Permatasari, Atim Fadhila, Cindi Nartina Purba, Lintang, Yusti, Reta dan Shafira yang telah banyak memberikan bantuan yang berarti bagi penulis selama proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
10. Teman-teman seperjuangan selama di Telkom University Bandung terkhusus mahasiswa Manajemen Pemasaran Kelas D3MP-41-01, Teman-teman pengurus DKM Syamsul'Ulum Telkom University dan IMAKA (Ikatan Mahasiswa Karanganyar).
11. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari adanya kelemahan serta kekurangan baik dari segi penulisan maupun penyajian yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, agar dapat diperbaiki di kemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya serta dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 07 April 2020

Penulis,

Endah Kusmartiyah

NIM. 6704170057