

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Ditinjau dari *E-Service Quality* Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)” sehingga laporan penelitian Tugas Akhir penulis dapat terselesaikan dengan baik. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis program studi S1 Administrasi Bisnis.

Penyusunan laporan ini, penulis mendapat masukan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.
2. Bapak Aditya Wardhana, S.E., M.Si., M.M., selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan pada saya dan teman-teman se-perbimbingan.
3. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., MBA selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing magang yang telah memberi arahan pada para muridnya di kelas selama masa perkuliahan.
4. TIX ID yang menjadi objek dari penelitian yang dilakukan penulis.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan bagi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
6. Universitas Telkom selaku tempat penulis mendapatkan ilmu dan kampus yang telah memberikan kesempatan dan pendidikan bagi penulis.
7. Seluruh staf administrasi Program Studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan di Universitas Telkom.
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Bandung.

9. Teman-teman terdekat penulis yang telah memberi semangat dan dukungan.

10. Teman-teman kelas AB-42-09 yang telah menyelesaikan studi S1 Administrasi Bisnis dengan baik. Kalian hebat!

Akhir kata penulis memohon maaf bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar menjadi pembelajaran bagi penulis dalam membuat karya tulis yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 26 Juni 2022

Penulis



Malva Ravieda Apsari

NIM: 1501184329