

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh *E-service Quality* Aplikasi *Kai Access* Terhadap Kepuasan *Customer* Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Tahun 2022."

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini, terutama saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Orang tua tercinta Papi Husni Thamrin yang telah banyak berkorban untuk putra putri anaknya dan memberikan tauladan serta semangat agar penulis dapat berkerja keras dalam menuntut ilmu. Ibu Novera Santi yang telah melahirkan, membina dan mendidik dengan penuh kasih sayang dan kesabaran serta abang, kakak dan adik saya tercinta yang sudah memberikan semangat dan doa yang berarti bagi penulis.
3. Dosen Pembimbing, ibu Fanni Husnul H, SE., MM. yang telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan, membimbing, dan memberikan ilmu pengetahuan serta memberikan saran kepada penulis sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini selesai.
4. Bapak Dr. Donni Juni Priansa, Spd., SE., MM. selaku dosen penguji selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan perbaikan dan arahan dalam Laporan tugas akhir.
5. Bapak Dr. Harrie Luthfie, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu bersedia untuk memberikan pengarahan dan pencerahan kepada penulis terkait penyelesaian laporan tugas akhir ini.

6. Bu Flora Sitinjak, Bu Annisa Ica serta staff *Customer Care* Stasiun Utara Daop 2 Bandung, PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bersedia memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai aplikasi *Kai Access* serta membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk melengkapkan laporan tugas akhir.
7. Muhammad Syauqi yang senantiasa mendukung dan merasakan suka duka dalam penulis menyelesaikan laporan tugas akhir.
8. Bang Hadar, Ismi dan Mufid yang selalu memberikan dukungan serta semangat selama penulis menyelesaikan laporan tugas akhir.
9. D3mp4301 yang selalu menemani saya dari awal masuk kuliah sampai selesai kuliah
10. Muhammad rizky malik yang telah menghibur aunty untuk tetap semangat dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritik maupun saran yang dapat memberikan untuk membangun supaya dapat menyempurnakan dan perbaikan laporan magang ini dimasa yang akan datang.

Bandung, Agustus 2022



Tiara Oktaviani T