

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Transportasi Umum Transjakarta)”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, MBA. DBA selaku dosen pembimbing 1 penulis yang telah membimbing dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Refi Rifaldi Widya Giri, S.T., M.B.A. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Ratih Hendayani S.T., M.M., Ph.D selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta kritik yang membangun kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, MBA. DBA selaku dosen wali penulis yang telah membantu sejak awal perkuliahan di Universitas Telkom hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Bapak Endra Estaka dan Ibu Nengsih selaku Orang tua penulis tercinta yang senantiasa mendoakan tiada hentinya, memotivasi, memberikan saran, dan selalu memberi dukungan baik secara moral maupun materi selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Tri Rosmeni, S.Pd. selaku kakak dari penulis yang selalu men-support, membimbing, serta menasihati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Hyacintha Riztbally Sutopo, S.E. selaku sepupu dari penulis yang selalu membantu dan memberikan arahan terhadap skripsi penulis hingga penyelesaian skripsi.
8. Retno Purwaningrum selaku sahabat kecil yang sudah penulis anggap sebagai keluarga penulis yang selalu membantu, men-support, mengingatkan, serta mendengarkan curahan hati penulis selama 16 tahun ini.
9. Rejeki Amalia Yubairi selaku teman yang telah membantu dan memberikan *support* dalam membantu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari nol hingga mendapatkan gelar Sarjana.
10. Alfrida Wira Kusuma Astuti, Bagas Alfito Prasmawan, Christivany, Fadhilah Rahadatul Aisy, Imaddudin Ahmad Juanda, dan Sucitra Putri Suharto selaku teman-teman yang sudah men-support dan mengingatkan penulis untuk selalu mengerjakan skripsi dengan baik hingga selesai.
11. Penghuni Ruang-9 *Open Library* Telkom University yang telah menemani, membimbing, serta memberikan arahan kepada penulis dari awal hingga mendapatkan gelar sarjana.
12. Seluruh Mahasiswa MB-43-01 selaku teman kelas penulis yang sudah memberikan rasa kekeluargaan dalam perkuliahan selama 4 tahun ini, serta terima kasih atas support yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Indomie, Seblak Mama Lisa, Warung Sofia, Warung Nenek Kevin, Ica Food, Soto Betawi Pak Odang, Mr. Mangkok, Sate Mengger, Ayam Jatinangor, Wingz O Wingz, Hachi Ramen & Bento, Susu Murni Bunderan, Teh Poci PGA, Aqua, Le Minerale, serta Vit terima kasih telah hadir menemani penulis jika dalam keadaan lapar dan haus.
14. Promag, Paracetamol, Tolak Angin, Nalgestan, Clobazam, terima kasih lebih menjadi obat yang selalu siap jika penulis dalam keadaan drop.
15. Youtube, Youtube Music, dan Loklok yang sudah menjadi platform hiburan untuk penulis jika dikala stres.

16. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk peneliti yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 30 Maret 2023

Penulis