

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Om Swastiastu, Namu Budaya, Salam Kebajikan. Selamat Sejahtera bagi kita semua

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul "Pengaruh Persepsi Kualitas dan Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Persepsi Nilai pada PT. Kereta Api Indonesia di Kota Bandung (Studi Kasus pada Layanan *Face Recognition Boarding Gate*)". Tak lupa juga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi umat manusia.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan bagian dari rangkaian perjalanan intelektual sekaligus perjalanan spiritual penulis di program studi Administrasi Bisnis, *Telkom University*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan tinggi serta memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

*Telkom University* merupakan sebuah laboratorium pendidikan yang penulis pilih untuk menjadi seorang insan intelektual. Hal tersebut juga selalu penulis selaraskan dengan moto hidup penulis yaitu *Sedulur Papat Lima Pancer*, yang mengajarkan nilai-nilai universal terhadap persaudaraan, keseimbangan dan kebijaksanaan.

Penulis atas nama pribadi ingin menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi baik secara materil maupun immaterial dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Kepada kedua orang tua penulis, terimakasih atas segala doa, motivasi, tenaga, materi, dan semangat yang diberikan kepada penulis demi menghantarkan ke pintu gerbang kehidupan yang sesungguhnya.
2. Bapak Arry Widodo, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan waktu serta tenaganya untuk membimbing, memberikan nasehat dan arahan, serta masukan kepada penulis dalam pengerjaan laporan skripsi ini.

3. Staff Departemen Pengabdian Masyarakat BEM FKB 2023 Kabinet *Movement*, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Walaupun kalian belum sampai di tahap ini, tetapi dukungan emosional kalian dapat menjadi pemantik untuk membakar semangat penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
4. Reza, Rafi, Taufiq, Dipto, dan Bagus terima kasih atas doa dan dukungan dari jarak jauh sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Teruntuk ISLK, terkadang penulis tidak bisa selalu ikut dengan kegiatan kalian tapi ketika penulis ada waktu untuk ikut kegiatan kalian, penulis merasa beban pikiran ketika merasa buntu dalam penulisan skripsi bisa hilang dalam sekejap.
6. Mahasiswi dengan NIM 1502223272, terima kasih banyak karena selalu meluangkan waktu dan tenaganya untuk mendengarkan keluh kesah penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya kelemahan 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.

Terimakasih atas perhatiannya, Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bandung, 20 Mei 2024

Hormat Saya

A handwritten signature in brown ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by a long horizontal stroke and a vertical line extending upwards from the end of the horizontal stroke.

Erdian Ekzanda Desnata