

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* Pengguna KAI Access dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*”. Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 Program Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar dan penuh ketelitian dalam membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran yang sangat berharga dalam melakukan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, S.T., M.B.A. dan Ibu Tri Widarmanti, S.M.B., M.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan berupa masukan, kritik, dan saran yang dapat membantu untuk memperbaiki kekurangan atau kesalahan yang ada pada skripsi ini.
3. Ibu Siska Noviaristanti, S.Si., M.T. Ph.D. selaku dosen wali yang telah membantu dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua serta kedua saudara penulis dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.
5. Seluruh teman-teman yang telah memberikan motivasi dan semangat selama proses pengerjaan skripsi. Setiap kata-kata dukungan yang kalian berikan sangat berarti dan menjadi penyemangat tersendiri.
6. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dengan segala keterbatasan pengetahuan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk yang lebih baik. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, 08 Agustus 2024



Navira Wirvani

1401202620