

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya Tesis dengan judul “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Pemesanan Tiket Bus DAMRI Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna” dapat diselesaikan. Tujuan penulisan Tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Desain, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom Bandung.

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

1. **Bapak Paino dan Ibu Listiowati** selaku orangtua penulis yang telah merawat dan mendidik penulis dari kecil sampai saat ini, dan yang selalu memberikan dukungan moril dan materil terhadap penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
2. Bapak **Dr. Andreas Rio Adriyanto S.E., M.Eng.** selaku pembimbing I Tesis penulis yang selalu memberikan saran, dukungan serta masukan yang sangat membangun.
3. Ibu **Rizki Yantami Arumsari, S.Ds., MM.** selaku pembimbing II Tesis penulis yang selalu memberikan saran, dukungan serta masukan yang sangat membangun.
4. Bapak **Dandi Yunidar, S.Sn., M.Ds., Ph.D.** selaku penguji I Tesis penulis yang memberikan saran dan masukan yang sangat membangun.
5. Ibu **Dr. Maria Josef Retno Budi Wahyuni.M.Ds.** selaku penguji II Tesis penulis yang memberikan saran dan masukan yang sangat membangun.
6. **Muhammad Akbar Hafidzan S.Ds., M.Ds.** selaku mentor yang senantiasa membantu dan memberikan masukan yang membangun terkait Tesis penulis.
7. **Teh Haifa** selaku admin S2 Desain yang senantiasa membantu dan mengingatkan para mahasiswa dalam urusan administrasi S2 Desain.
8. **Evaluator 1, Evaluator 2 dan Evaluator 3** yang membantu proses evaluasi heuristik dengan memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun.

9. **User 1, User 2, User 3, User 4 dan User 5** yang membantu proses pengujian *usability testing* dengan memberikan berbagai kritik, saran dan masukan yang sangat membantu pada penelitian ini.

Disadari bahwa penulisan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan maka dengan segenap kerendahan hati, diharapkan semoga segala kekurangan yang ada pada Tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung. 22 Maret 2025



Sinta Raka Siwi

206012310020