

## KATA PENGANTAR

Asalamulaikum. Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas Bandung. Judul skripsi yang diangkat oleh penulis ialah **“Pengaruh e-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api dalam Pembelian e-Ticketing”**. Salawat serta salam semoga tercurahlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, dan kita semua selaku umatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan karena dukungan, bantuan, bimbingan, nasihat, dan doa. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada Mutia Tri Satya, S.Sos., MSM yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini dan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ina Primiana, S.E., MT selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.
2. Dr. rer. nat. Martha Fani Cahyandito, SE., MSc., CSRS selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.
3. Dr. H. Herry Achmad Buchory, SE., MM selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.
4. Dr. Sudi Rahayu, SE., MM selaku Wakil Ketua III SekolahTinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.

5. Maya Irjayanti SE., MBA selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.
6. Mirza H Yuneline, ST., MBA selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.
7. Para dosen STIE Ekuitas Bandung yang telah memberikan segenap ilmunya, serta seluruh staf karyawan STIE Ekuitas Bandung yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Pihak P.T. KAI, khususnya Daop 2 Bandung dan seluruh karyawan, yang membantu dalam memberikan izin pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini.
9. Teristimewa kedua orang tua tercinta Mamah dan Almarhum Ayah yang sudah di surga, yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa, memberikan kasih sayang dan dukungan doa selalu dalam menyusun skripsi.
10. Kakak tersayang Eva Yuaffa Fauziah yang memeberi saran dan dukungan.
11. Om Dian Basuki dan bibi Neneng Elis Nurhasanah, yang sudah seperti orang tua saya sendiri. Terima kasih selalu memberi *support*, semangat positif, motivasi, masukan positif untuk membangun masa depan yang lebih baik, dan dukungan doa sehingga skripsi selesai.
12. Sahabat-sahabat saya ‘Yakuza’ dan semuanya yang selalu memberi dukungan dan semangat di luar rumah atau di kampus.
13. Terima kasih pula kepada pihak lain yang belum saya sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah menyayangi dan mengenal

penulis, semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah  
S.W.T. Amiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih mengandung kekurangan, baik dari sisi pembahasan maupun penulisan, mengingat keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, kami berterima kasih atas masukan dan saran dari berbagai pihak yang disampaikan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada diri penulis maupun semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. *Aamiin Ya Rabbal'Alaamiin. Wassalamualaikum Wr.Wb*

Bandung, 30 September 2015

Penulis

