

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Reservasi Tiket Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia” Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis pada Universitas Telkom.

Adapun dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Agus Maolana Hidayat, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Arry Widodo, Ph.D dan Ibu Devilia Sari, S.T., M.S.M. selaku penguji yang saya hormati.
3. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, Ph.D selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Bapak Dr. Muhammad Yahya Arwiyah, S.H., M.H selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Bapak Effendy dan Ibu Rina selaku orang tua serta abang penulis yaitu Joshua Mangaraja yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas peneliti sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
7. Seluruh Staff Adminitrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Sahabat-sahabat penulis Zellin Ulfa, Gita Ambar, Nicholaus Munthe, Tasya Sibuea, Aurelia Rachel, Lulu Emma yang telah meluangkan waktu, memberi

hiburan, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

9. Rekan-rekan di Medan Alex, Bibah, Sylvi, Kak Nia yang telah memberikan saya dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

10. Seluruh teman-teman Tim Hore yaitu Muslim, Adit, Goldy, Febrian, Wifiani, Garyadi yang sudah memberikan saya pengalaman selama merantau dikota Bandung.

11. Kiki Mangaratua Simatupang yang sudah memberikan saya semangat dan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.

12. Seluruh teman-teman AB-41-08 yang telah memberi dukungan dan telah bersama-sama dalam masa perkuliahan ini.

13. Seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2017 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebesar-besarnya dari Tuhan Yesus. Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, seluruh pihak dan berguna untuk penelitian yang akan datang.

Medan, 8 Januari 2021

Pembuat Pernyataan,

Dita Natalia Davrin

NIM : 1501170371