

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul Analisis Kualitas Layanan *Smart Mobility* di Surabaya Berdasarkan Metode *E-Servqual* dan AHP (*Analytical Hierarchy Process*) pada Aplikasi GOBIS. Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis diberikan orang – orang yang selalu baik dalam memberikan doa, dukungan, kritik, dan masukan saran sehingga penelitian ini dapat berproses dengan lancar meskipun banyak sekali penulis melewati rintangan dan terkadang merasa berputus asa. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih dari hati yang paling dalam kepada yang terhormat:

1. Keluarga khususnya kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, serta motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Tri Arief Sardjono, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Surabaya.
3. Bapak Dr. Helmy Widyantara, S.Kom., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis (FTIB) Institut Teknologi Telkom Surabaya.
4. Ibu Hawwin Mardhiana, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi ilmu dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Sri Hidayati, S.Si., M.Stat. selaku dosen pembimbing II yang telah memberi ilmu dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Surabaya yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian aplikasi GOBIS dalam Tugas Akhir ini.
7. Para pengguna aplikasi GOBIS yang bersedia mengisi kuesioner saya untuk mendapatkan data dalam penelitian Tugas Akhir ini.
8. Teman saya Sasa, Nadiyah, Desy, Tasya, Annisa yang menemani saya mengerjakan Tugas Akhir ini dan memberikan dukungan serta selalu menemani selama pengerjaan Tugas Akhir.

9. Rekan – rekan yang bersama sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir dan selalu memberikan saya dukungan serta motivasi selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Arnoldus yang memberikan semangat, motivasi, dan menemani saya selama mengerjakan Tugas Akhir ini.

Demikian Tugas Akhir ini disusun dan penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki dalam hal penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini secara materi maupun secara teknis. Untuk itu, penulis menerima segala kritik dan saran untuk membangun pengetahuan serta upaya menjadi lebih baik kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca

Surabaya, 8 Maret 2023



(Meita Betania)