

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpah rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisa *Service quality* PT. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode *Importance performance analysis*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis, Program S1 Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, perhatian, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Ibu R. Nurafni Rubiyanti, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan dan memberi saran selama penyusunan skripsi ini.
- 2) Ibu Farah Oktafani, SE., MM. selaku dosen wali yang telah membimbing, memberikan arahan dan mendengarkan keluh kesah selama perkuliahan terutama dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 3) Penguji 1 bapak Arry Widodo, Ph.D dan penguji 2 ibu Citra Kusuma Dewi., S.E., M.A.B., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan demi kelancaran dan kelengkapan dalam penelitian ini.
- 4) Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama perkuliahan di Universitas Telkom.
- 5) Orang tua tercinta, bunda Asmanidar yang selalu memberikan perhatian, dukungan, semangat dan motivasi penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi ini. Ayah Hendri Gunawan yang selalu mendoakan agar skripsi ini berjalan lancar.
- 6) Ikram Sanjani selaku adik penulis yang selalu memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
- 7) Elsavira Nandya sebagai kakak yang selalu menolong dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini.
- 8) Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan selama penyusunan skripsi ini.