

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberi dan melimpahkan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan hasil laporan tugas akhir penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.KAI DI STASIUN KIARACONDONG BANDUNG”**.

Hasil ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir pada program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pasundan. Peneliti menyadari bahwa sepenuhnya dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari isi maupun pembahasan. Peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran hasil dari usulan penelitian yang telah dijalani dari para pembaca agar dapat menyelesaikan hasil tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat menjadi manfaat bagi peneliti dengan tujuan khususnya, bagi para pembaca pada umumnya. Penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak dan pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh pihak. Izinkanlah mengucapkan tanda terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Bapak Drs. H. Abdul Rosid HA, M.S yang telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan hasil laporan tugas akhir ini semoga apa yang telah bapak berikan menjadi amal ibadah dan terima kasih kepada penguji. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Prof Dr. H.Azhar Affandi, S.E., M.Sc., selaku Rektor Universitas Pasundan.

2. Bapak Dr. Kunkurat, S.IP, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
3. Bapak Dr. Rasman Sonjaya, S.Sos selaku Wakil Dekan Bidang Pembelajaran Kemahasiswaan, Alumni, Agama, dan Budaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
4. Ibu Dr. Mira Rosana, M.pd., selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan, Sumber Daya Manusia, dan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
5. Ibu Dr. Ida Hindarsah, S.Sos., M.M.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Penelitian, Inovasi, Pengabdian Kepada Masyarakat, Kerja Sama, Kewirausahaan, Dan Dana Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
6. Ibu Dr. Siti Fatimah SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
7. Ibu Dr. Yanti Purwanti, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
8. Ibu Dr. Trisa Nur Kania, M.Si., selaku Koordinator Laboratorium Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
9. Bapak Dr. Dindin Abdurohim Brata Sonjaya M.M., M.Si dan Bapak Andry Mochamad Ramdan S.I.Kom., MBA, selaku dosen penguji yang telah hadir dan memberikan masukan pengujian Sidang Akhir Strata I (S1).

10. Ibu Dr. Nurhayati, S.Sos., M.Si, selaku wali dosen yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

11. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

12. Seluruh Staff Administrasi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

Dalam kesempatan ini pula, peneliti ingin menyampaikan rasa bangga, rasa bersyukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua saya, Bapak dan Alm. Mamah karena telah memberikan support dalam menyusun skripsi ini.

2. Kepada abang dan adik karena telah memberikan semangat selama berada di Kota Bandung dan juga memberikan arahan terkait penyelesaian pendidikan tertinggi di Universitas Pasundan.

3. Teman teman seperjuangan saya yaitu Anbiya, Restya, Mega, Milenia, Chyntia Dan Nur Samhah yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Teman-teman organisasi HIMABI dan BEM Fisip Universitas Pasundan yang telah memberikan warna selama masa perkuliahan

5. Teman-Teman Administrasi Bisnis 2017 yang sudah memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

6. *To BTS thank you for being the reasons why I did not give up on this thesis, for showing me the light even in the gloomiest place and darkest time*

7. Untuk diriku Ira Fitriyani selaku peneliti, terima kasih sebanyak-banyaknya telah berusaha keras untuk menyelesaikan Skripsi ini. *All Is Well*, Ra

Saya menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat berguna untuk penulis kedepannya dan diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 27 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ira Fitriyani', written in a cursive style.

Ira Fitriyani