

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang tidak henti terus di suarakan untuk memuji dan memuliakan nama Tuhan, oleh karena campur tangan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN ONLINE RESERVATION TICKET DI PT KAI DAOP II BANDUNG”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua (**Julius Tatorim** dan **Rosaline Rifurareani**) yang dengan penuh cinta kasih memberikan “Segala” yang tidak ternilai juga tidak terbalaskan. Terima kasih telah sabar menunggu hingga akhirnya hari yang di janjikan inipun dapat di nikmati dan di banggakan. Buat kakak-kakak yang terkasih **James Arthur Tatorim, S.Kom, Yudhi Christianto Tatorim, dan Juline Januarista Tatorim**, *Thank you for all the motivation, here I am I did it.*

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., Ca., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
2. Sri Lestari Roespinoedji. S.H. selaku ketua Badan Pengurus Yayasan Universitas Widyatama.
3. Artarina Dewi Samoedra, S.Sos., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama penyusunan tugas akhir ini, saya bangga menjadi anak bimbingan ibu.
4. Nugroho Juli Setiadi, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen.
5. Lasmanah, SE, M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen D3 Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

6. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung, yang telah membantu proses administrasi selama masa perkuliahan.
8. Syval Balad IT specialist level 2 database administrator kantor pusat PT KAI untuk wawancara yang sangat menarik.
9. Flora dan Staf-staf yang bertugas pembimbing magang di PT KAI daop II Bandung
10. Meyliska Putri, "*One Person Thousand Feelings*".
11. Sahabat-sahabat terbaik, Muhammad Fauzi, Ramadika Gumelar, Mega Febrianty, Edwin Thunggawan, Briant Bansaleng, Khalidazia, Novel Ricardo Kwando, Stanly Tantohadi, Natanel Salosa, Rey Tarigan, Luthfi Firdaus, Randy Fernando, Lutfi Rizqullah Iskandar, Echa Silvia Dewi, Irma Rachmawati, Arjuna Wijaya, Yonda Adiatama, terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu membantu, mendukung, menghibur dan senantiasa selalu memberikan semangat hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
12. Pihak-pihak yang meragukan keberhasilan ini, "*This will be the first step to make a big Conscious for all of you, take back all the word and keep it, i mean it*".
13. Semua pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan doa yang tulus dan ikhlas, semoga kebaikan semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa, dan semoga bantuan serta bimbingannya yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi pendorong untuk menggapai cita-cita penulis. Dengan adanya Laporan Tugas Akhir ini, semoga dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, Syaloom Tuhan Berkati.

Bandung, juni 2017

Jacky Tatorim