

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Serta tidak pernah berhenti melimpahkan kasih, sayang, rahmat, pertolongan, kekuatan, dan nikmat yang tidak terhingga sampai kapan pun. Karena atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi pada Kereta api lokal Bandung Raya rute Cicalengka – Padalarang)”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menempuh Ujian Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyatama.

Mengingat segala keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan penulis serta beragam kendala yang ada, penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan tuntas tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Dadang Suganda, M.Hum. selaku Rektor Universitas Widyatama beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Nuryaman, S.E., M.Si., AK., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Gallang Perdhana Dalimunthe, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Neneng Susanti, S.M.B., M.M. selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam memberikan nasehat dan masukan agar dapat menyelesaikan studinya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
5. Ibu Dr. Yenny Maya Dora, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, saran serta perhatiannya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen, asisten, dan staf pengajar Universitas Widyatama, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Widyatama.
7. Seluruh staf Perpustakaan Universitas Widyatama, yang telah membantu penulis dalam mencari buku penelitian dan memberikan saran. Terima kasih juga telah menunggu penulis yang masih mengerjakan skripsi meskipun jam operasional perpustakaan akan berakhir.
8. Kedua orang tua, Bapak Limri dan Ibu Gustimaryati yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, do'a yang tidak pernah putus, dan segala dukungan yang penulis butuhkan. Terima kasih banyak juga sudah dapat mengusahakan penulis agar dapat melanjutkan pendidikannya di tingkat perguruan tinggi. Semoga kelak penulis dapat membanggakan kedua orang tuanya.
9. Kedua kakak, Yuli Miftahul Jannah dan Akbar Fadillah yang selalu memberikan yang terbaik untuk adiknya agar dapat menjadi anak yang berguna dan bermanfaat bagi manusia lainnya.
10. Seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan serta do'a terbaik yang tiada hentinya kepada penulis.
11. Teman-teman angkatan 2019 Reg.A Universitas Widyatama, terima kasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dan informasi-informasi seputar perkuliahan.
12. Teman-teman program studi Manajemen S1 Universitas Widyatama angkatan 2019, yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
13. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen angkatan 2019. Terima kasih untuk kebersamaan dan kerja samanya. Serta Departemen Minat dan Bakat yang penulis banggakan. Terima kasih atas pembelajaran dari kalian sehingga penulis dapat menjadi pribadi yang lebih baik.
14. Sahabat Departemen. Dina, Almira, Nadya, dan Salma yang sudah menjadi teman sekaligus *partner* awal pertemuan pada program kerja LDKMM 2022.

15. Amalia Rachmawati, Teman magang di unit *Sales Promotion & Pricing* Treg III Bandung Telkom Indonesia. Terima kasih banyak sudah mau mengajak dan menjadi *partner* selama penulis magang
16. Teman-teman seperjuangan dari awal kuliah hingga saat ini. Tania, Athaya, Jihan, Mita, Canita, Ranita, Maryam, Lintang, Annisa NQ, Suci, dan Citra yang sudah menjadi teman bermain sekaligus sahabat di kampus.
17. Devi Catrisia, yang telah banyak membantu penulis dalam segi hal apapun dan berkenan menerima penulis untuk disinggahi kosannya selama penulis berkuliah.
18. Teman-teman HIMPALA YADIKA CICALENGKA. Terima kasih untuk kebersamaan dan kerja samanya. Serta Angkatan I Tepus Lembah yang penulis banggakan. Terima kasih sudah saling menguatkan satu sama lain dari awal perintisan hingga saat ini dan bisa banyak membantu orang lain.
19. Elisabeth Girls. Mutiara, Fatimah, dan Meti yang masih berjuang dengan keluarga kecilnya, jodoh dan cita-citanya. Good luck yah guys!
20. Semua responden, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengisi kuesioner agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
21. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah banyak mendo'akan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
22. Kedua kucing kesayangan, Ucay dan oyen. Terima kasih telah menemani keseharian penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari penyusunan skripsi (laporan tugas akhir) ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 26 Agustus 2024

Afifah Humairah