

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan yang berjudul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA KORIDOR 2 JURUSAN HARMONI - PULOGADUNG DENGAN METODE SERVQUAL”** merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir pada Pendidikan Program Strata I. Laporan ini mengkaji tentang Analisis Kinerja dan pelayanan bus TransJakarta terhadap tingkat kepuasan penumpang pada koridor 2 (Harmoni Pulogadung) dengan metode *SERVQUAL*.

Dalam proses penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan, baik berupa materi, moral, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, sudah selayaknya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, Rektor Universitas Mercu Buana,
2. Bapak Acep Hidayat, S.T.,M.T., Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana,
3. Ibu Mukhlisya Dewi Ratna Putri,M.T Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini,
4. Seluruh staf pengajar Fakultas Teknik Sipil Universitas Mercu Buana,
5. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberi banyak dukungan moral dan material,
6. Keluarga besar GEFSHOP.CO yang telah membantu,

7. Keluarga besar Sahabat Jutawan yang telah memberikan dukungan moral,
8. Staf Transjakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu,
9. Rekan-rekan dan seluruh pihak yang tidak dapat sebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan moral.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 28 Agustus 2019

Hormat Penulis,

Feilza Vani



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA