

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Menggunakan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada pengguna aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Pasar Senen”. Proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho MM.,IPU.,CMA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan serta nasihat nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada :

1. Prof. Dr, Ngadino Surip Diposumarto, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr Daru Asih, M.si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
  4. Mochamad Soelton, S.Psi., MM selaku Dosen Penguji yang telah memberi saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
  5. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, yang selalu mendoakan saya serta memotivasi saya untuk mengerjakan proposal ini.
  6. Teman teman saya yang telah membantu dan menyemangati saya dalam penyusunan skripsi ini.
  7. Seluruh Dosen, Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
- Saya selaku penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk masukan, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Di

harapkan proposal ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala kerendahan diri, penulis mohon maaf jika ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Jakarta, Febuari 2020

Rika Dwi Rahman

