

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sekaligus penyusunan tugas akhir ini. Sholawat beriring salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Tugas Akhir ini berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Di Stasiun Ciamis Menggunakan Metode *Service Quality* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*” disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Teknik Sipil di Universitas Siliwangi.

Selama proses penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis telah menerima berbagai bentuk bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang senantiasa mendengarkan keresahan dan do'a-do'a penulis, yang selalu memberikan jawaban di setiap masalah yang dihadapi penulis dan yang selalu memberikan kemudahan bagi penulis dalam menjalani kehidupan
2. Kedua Orang tua, Bapak Komara dan Ibu Prini, serta seluruh keluarga penulis yang telah menjadi sumber kekuatan, do'a dan kasih sayang, serta pengorbanan tanpa henti dalam setiap langkah. Terima kasih atas dukungan yang tidak pernah padam, do'a yang tak pernah putus, dan cinta yang tak terukur oleh kata, terima kasih sudah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang dan selalu mendukung anaknya untuk mencapai cita cita.
3. Bapak Dr. Ir. Nurul Hiron, M.Eng., IPU., ASEAN Eng. selaku Dekan serta Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Teknik Universitas Siliwangi, atas fasilitas dan dukungan akademik yang diberikan.
4. Bapak Ir. Pengki Irawan, S.TP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
5. Seluruh dosen di lingkungan Program Studi Teknik Sipil Universitas Siliwangi, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

6. Ibu Ir. Nina Herlina, Dra., M.T., selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan penuh perhatian memberikan masukan, evaluasi, dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Zakwan Gusnadi, M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan penuh perhatian memberikan masukan, evaluasi, dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar pada program studi Teknik Sipil Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Ketiga adikku, Raihan, Adit, dan Ainnaya yang selalu setia menghibur di tengah penatnya menjalani perkuliahan, dengan candaan ringan dan tingkahnya yang tak pernah gagap membuat penulis tersenyum. Terima kasih telah menjadi sumber semangat kecil yang berarti, meskipun bantuan kalian sering berupa tawa daripada solusi. Kehadiran kalian bertiga adalah pengingat bahwa jeda dan tawa juga bagian dari perjuangan
10. Sahabat-sahabat yang mendukung penulis pada setiap langkah, dan yang selalu mendengarkan keluh kesah tanpa lelah.
11. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Teknik Sipil yang senantiasa memberikan masukan dan dukungan kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan laporan tugas akhir ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, i wanna thank me for trying to do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.