

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

“ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN DESA (ANGDES) MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* .

(STUDI KASUS ANGKUTAN DESA PENAJAM PASER UTARA) ”

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Sarjana di Program Studi Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Kalimantan (ITK) Balikpapan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Muhammad Hadid, S.T., M.T, selaku Dosen Pembimbing dan Bapak Raafi Widyaputra Yulianyahya, S. T., M. T selaku dosen pendamping. yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir dan selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil ITK .
2. Bapak Ir. Andika Ade Indra Saputra, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan ITK.
3. Bapak Ir. Basyaruddin, S.T., M.T., M.Sc., Bapak Ardiansyah Fauzi, S.T., M.Sc., M.Eng., Ibu Rossana Margareth Kadar Yanti, S.T., M.T., Ibu Andina Prima Putri, S.T., M.Eng., Bapak Riyan Benny Sukmara, S.T., M.T., Bapak Christianto C. S. Khala, S.T.,M.T, Ibu Oryza Lhara Sari, S.T., M.T., Ibu Dyah Wahyu Apriani, S.T., M.Eng., sebagai dosen serta Mas Hendro Susilo, S.T., sebagai laboran dan Mba Diah Mahmudah, S.Kom., selaku tendik Teknik Sipil ITK.
4. Serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Laporan Tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis **mengharapkan** segala kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Balikpapan, Januari 2021

Penulis