KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Kerja Praktek dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *E-TICKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)"**. Shalawat dan salam tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarganya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan laporan ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan pemberi rahmat alam semesta, karena dengan ijin-NYA laporan kerja praktek ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Nabi Besar Muhammad SAW yang memberi teladan kepada kita semua.
3. Kedua orang tua penulis yaitu ayahanda Slamet dan ibunda Rodhiyah S.Ag yang memberikan dukungan baik moril maupun spiritual selama penyusunan laporan ini.
4. Yth. Bapak Irawan Afrianto, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.
5. Yth. Bapak Eko Budi Setiawan, S.Kom., M.T. Selaku Dosen Wali kelas IF-17K angkatan 2010 Universitas Komputer Indonesia yang sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Mata Kuliah Kerja Praktek yang dengan sabar dan penuh dukungan untuk mengarahkan serta membimbing penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
6. Seluruh Staff Pengajar Jurusan Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Yth. Bapak Yoga Bhirawa, S.E. selaku Junior Manager Pricing Regulation di Passenger Marketing Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membimbing dan membantu semua hal yang dibutuhkan penulis selama melaksanakan Kerja Praktek di Lingkungan PT. Kereta Api

Indonesia (Persero).

8. Yth. Bapak Yuyus Suprihat selaku Manager Facility Divisi Pelatihan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membantu dan memberi arahan penulis dalam melaksanakan Kerja Praktek di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
9. Yth. Ibu Tati Supriati selaku Manager Administration and Financial Divisi Pelatihan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan Kerja Praktek di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
10. Yth Bapak Ganjar Sampurna selaku staff Divisi Pelatihan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membantu penulis dalam kelengkapan administrasi.
11. Yth. Bapak Aminudin selaku Manager IT Daerah Operasi 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah membantu mengarahkan penulis dalam mencari informasi yang diperlukan.
12. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih atas kerjasamanya.
13. Semua teman-teman IF-17K 2010 dan semua pihak yang telah berpartisipasi sehingga laporan ini bias terselesaikan. Terima kasih atas dukungannya.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Oktober 2013

Penulis