

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api (Survei pada Mahasiswa Mercu Buana Pelanggan PT.Kereta Api Commuter Line Jabodetabek)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Advertising dan Marketing Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Morissan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis haturkan Puji Syukur atas kekuatan Allah Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Morissan M.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan dorongan kepada penulis dari awal hingga selesai penelitian ini
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Advertising Marketing Communication Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Ir. Eddy Tumenggung MM, selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan nasihat dan semangat penulis dalam menjalani perkuliahan
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Advertising & Marcomm Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Budi Susanto dan Ibu Maryanah yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai
8. Untuk Kak Ari yang selalu memberikan doa serta dukungan
9. Untuk Kakak senior saya Khafizah Khairunnisa yang selalu memberikan support selama saya kuliah di semester awal
10. Untuk teman tercinta saya Desi, Rosdianty, Isnaini, Nisfah, & Aris yang selalu memberikan doa dan dukungan.
11. Untuk teman seperjuangan saya Inas, Dameria, Ulina, Hillary, Resa, Tyas, Renata & Prity yang selalu memberikan doa dan dukungan yang sangat luar biasa
12. Untuk teman-teman Marcomm angkatan 2012, 2013, 2014 yang telah memberikan dukungan

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 5 Maret 2018

Nurul Khoirunnisa



UNIVERSITAS
MERCU BUANA