

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala atas limpahan rahmat, karunia, kekuatan, kesabaran dan hidayah-Nya. Atas izin yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Jenius (Survei pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng & Meruya Jakarta Jurusan Public Relation dan Marcomm Angkatan 2017 – 2018)”**. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi bagi mahasiswa program sarjana strata-1 (S-1) Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Periklanan dan Komunikasi Pemasaran, Universitas Mercu Buana.

Dalam perancangan skripsi sampai proses pembuatan skripsi ini penulis tidak jarang menemui berbagai macam kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak, akhirnya penulis dapat mengatasi berbagai kesulitan tersebut. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang secara langsung atau tidak langsung membantu dalam penulisan penelitian ini. Saya menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada:


1. Ibu Dr. Prima Mulyasari A., S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si sebagai Ketua Bidang Studi *Advertising & Marcomm* Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis.

3. Ibu S. Margaretha Niken Restaty, S.Sos. M dan seluruh Dosen *Marketing Communication* Mercu Buana Menteng yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Mama tercinta, kakak-kakak penulis (Wida Widiyanti & Indah Lestari), dan keluarga penulis yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dan kasih sayangnya kepada penulis dan untuk almarhum Ayahanda dan Nenek tercinta.
5. Rekan-rekan jurusan *Marketing Communication & Advertising* angkatan 2013 Universitas Mercu Buana Menteng yang telah banyak membantu penulis.
6. Sahabat-sahabat terkasih penulis yang telah mendoakan, terimakasih atas bantuan dan dukungannya, terutama Fatiha Istiqomah, Dewi Sariany, Medani Sabrina, Yolanda Immanuel, Rizky Yuansyah, Nardi, dan Nyayu Yusita, yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis.
7. Ibu Nyoman Widiastuti yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa

Universitas Mercu Buana pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya. Penulis menyadari akan kekurangan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Sekian dan terimakasih.

Jakarta, 28 Februari 2019



Utari Revianda