

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan *Agent Inbound* Contact Center 121 PT Kereta Api Indonesia (Persero)”.

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 yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Priyono, SE., ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan petunjuk yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, Msc, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Tine Yuliantini, Dott, ssa, MM, selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

5. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si, selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Agus Arijanto, SE, MM, selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian Sumber Daya Manusia yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan petunjuk yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
7. Bapak Yuhasril, SE, ME, selaku dosen Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan petunjuk yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis
8. Kedua orang tua saya, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis, serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Elmina Risa, Ibu Yulia Setiowati, Ibu Andwina Miradanti, Ibu Frida Diah Anjayani, Bapak Hanefi selaku atasan saya di Contact Center 121 PT Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta yang telah memberikan semangat, dukungan dan bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian
10. Teman-teman tercinta: Hamdani, Burhanuddin, Desil, Resti, Winnie, Valent, Seli, Nani, dan teman-teman mahasiswa angkatan tahun 2015 di Universitas Mercu Buana kampus Menteng dan Meruya yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan serta bertukar pikiran dalam proses pembelajaran dan penyusunan skripsi ini.

11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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, 7 Oktober 2019

UNIVERSITAS Maman Sutiawan
MERCU BUANA