

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul Pengaruh *Service Quality*, *Customer relationship Management*, dan *Customer Experience* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna Jalan Tol Dalam Kota Ruas Cawang – Tomang – Pluit, Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Dipa Mulia, MM, MH. sebagai dosen pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Proposal Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Mukti Ali, MM, selaku Penguji pada Seminar Proposal
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Penguji pada Seminar Hasil dan Ketua Program Studi Magister Manajemen .
4. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM. selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen
5. Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus Direktur Program Pascasarjana
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini.
8. Kedua Orang Tua, Istri, dan Anak-anak yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Demikian penulis sampaikan semoga hasil karya tulis ilmiah ini dapat memberi sumbangsih dalam perkembangan dunia pendidikan serta dapat memberikan inspirasi dan motivasi para praktisi sektor industri jasa pengelola jalan tol dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Jakarta, 16 Juni 2020

Penulis

