

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : 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

Nama : Karsono

NIM : 55117120159

Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Juni 2020

Karsono