

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Lazada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Kebon Jeruk)”**. Adapun tujuan dan maksud penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuan serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P., MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi A, SE, M.Si, Akt., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Abdurrahman, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk bimbingan, inspirasi dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Prof. Dr. Lia Amalia, SE.MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan arahan terbaik dengan keikhlasan serta kasih sayang selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Esa Unggul.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam rangka menuntut ilmu di Universitas Esa Unggul.
7. Orang tua tercinta (Suhaefi(alm), Sefti Rahayu Aini, Desyana, Siti Sunarni) yang sangat luar biasa telah memberikan kasih sayang, semangat dan dorongan baik materi maupun dorongan moril serta tiada henti-hentinya mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Om tersayang Muhammad Sururi, Om saihullah, Om saifudin yang sudah memberikan dukungan materi dan non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .
9. Seluruh keluarga besar Anwar Adjid dan Hj.Siti Rogayah yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Muhammad Izzuddin Khaidir Negoro yang selalu menemani, memberikan support, semangat dan doa kepada penulis, serta bantuan dan dukungan dengan penuh kesabaran membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman FEB angkatan 2015 dan teman-teman satu bimbingan dengan saya yang telah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan terima kasih atas pertemanan yang hangat selama ini.
12. Sahabat tersayang SMA double delif (lina, dewi, dan tiwi) yang selalu senantiasa memberi semangat, kasih sayang, dukungan dan pertemanan yang menyenangkan kepada penulis selama ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan dalam penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi dalam membuat penelitian.

Jakarta, 09 Agustus 2019

Sefirra Mutiarani