

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh *Servicescape* dan *E-Ticketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada KRL *Commuterline* Jabodetabek”**

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. Ibu R.A Nurlinda, SE , M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirasi dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Ir Rojuaniah, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam menuntut ilmu.
7. Kedua orang tua tercinta (Bapak. H. Hamdani dan Ibu Hj. Diah Novita) yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi dan selalu menjadi motivasi terbesar peneliti untuk segera menyelesaikan studi.
8. Kaka kandung (Raka Damar Gusti) yang telah membantu saya untuk mendapatkan data sekunder yang saya butuhkan.
9. Keluarga besar saya yang selalu mendoakan serta menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
10. Teman - teman satu bimbingan Nopan Nasution, Pentas Edianto, Erlan Perkasa, Rachmat Efendi, Nadia Panjaitan, Adi Mulyono, Nurma Fitriyah yang telah mensupport serta membantu dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman – teman FEB angkatan 2016 yang selalu mensupport serta berbagi ilmu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman – teman di wilayah tempat saya tinggal Rio Solihin, Haerul Anwar, Alief Rizky, Agil Mahmud, Reza Fahlevi, Pendi yang selalu menemani pengerjaan skripsi saya ini.
13. Meita Alfiani Putri Malawat yang telah mensupport saya.
14. Ayu Puji Pangestu yang telah membantu saya dalam mencari jurnal terdahulu.
15. 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 para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi dalam pembuatan penelitian.

Jakarta, 5 Agustus 2020

Rayi Damar Gusti