

## KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWarrohmatullahiWabarokatu, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta petunjuknya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Medan Titi Papan”**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Selain itu, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, secara khusus mahasiswa/mahasiswi Jurusan Manajemen. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih terutama kepada orang tua penulis Ayahanda **Muhammad Amin Matondang** dan Ibunda **Asrani** atas semua kasih sayang, cinta, doa, dukungan dan materi yang selalu Ayahanda dan Ibunda berikan selama ini pada penulis. Sampai kapanpun kasih sayang Ayahanda dan Ibunda berikan tidak akan terlupakan dan tidak dapat terbalaskan oleh penulis. Dan tidak lupa penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Ibnu Hajar, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Drs. Kustoro Budiarta, ME, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

3. Bapak Drs. Thamrin, M.Si, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu T.Teviana, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Ibu Dita Amanah, M.BA, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu T.Teviana, SE, M.Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta meluangkan waktu selama proses penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.
7. Ibu Sieny, SE, M.Si, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
8. Ibu Dita Amanah, M.BA, Bapak Zulkarnain Siregar, ST, M.M, dan Bapak Agus Rahmadsyah, SE, MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan-masukan yang berharga bagi penulis demi penyempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
10. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan atas bantuannya dalam administrasi penulis.
11. Tulang Zuhri yang telah membantu penulis dalam memberikan semangat kepada penulis untuk meraih cita-cita.

12. Bapak Normansyah yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis dalam pengambilan data selama penelitian pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Medan Titi Papan.
13. Adik-adik saya Muhammad Aswan Matondang dan Muhammad Nazren Matondang yang selalu memberi dukungan selama mengerjakan skripsi ini dan juga untuk seluruh keluarga besar, terima kasih atas dukungan, doa dan semangatnya.
14. Buat sahabat-sahabat sekaligus keluarga yang penulis sayangi, yang selalu mengerti dan akan selalu dirindukan Dwitha Asri Mardani Siregar, SM. Juwita Sari Nasution, SM. Tya Wildana Hapsari, SM. Soviani Yosephine Harefa, SM. Ozza Bella Anggina, SM. Dan terutama Lena Syahfitri, SM. Yang sudah dilibatkan dalam masalah-masalah perkuliahan dan penyusunan skripsi.
15. Untuk teman-teman seangkatan di Manajemen B 2011, penulis ucapkan terima kasih untuk semua kenangan tak terlupakan yang pernah kita alami bersama-sama selama perkuliahan. dan juga untuk teman-teman di Manajemen A 2011.
16. Buat teman-teman terbaik, penulis mengucapkan terima kasih kepada Melany Sari Effendi, Nanda Pramesuari, dan Mila Audina yang sudah hadir membantu menata hidup penulis kearah yang lebih baik.
17. Untuk semua orang yang pernah hadir membantu dan mengajarkan pengalaman-pengalaman hidup terbaik kepada penulis.

18. Dan juga terima kasih banyak kepada Abangda-abangda senior terutama Bang Ziko Rickyanda, Bang Zulpan, dan Busra Hanif atas bantuan mengenai penulisan skripsi dan penyusunan skripsi penulis.

19. Untuk seluruh mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Semoga ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini menjadi rahmat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan. Penulis juga sangat mengharapkan saran serta kritik demi perbaikan penulisan ini di masa yang akan datang. Akhir kata penulis ingin sekali lagi mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis. Wassalamualaikum Warrohmatalahi Wabarokatu.

**Medan, Maret 2015**

**Penulis,  
Siti Khadijah Matondang**

