

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kekuatan luar biasa yang selalu menemani penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah yang Berdampak pada Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar)”**. Terima kasih Daddy karena selalu mengasahi putriMu ini dengan sangat tulus sehingga pada akhirnya aku sampai di tahap ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan 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/i di Jurusan Manajemen.

Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda tercinta Rositawati br. Rumahorbo yang tak pernah henti mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih ibu untuk doa dan pengorbananmu yang begitu tulus sehingga bisa menghantarkanku pada pada tahap akhir studi mendapatkan gelar sarjana. Skripsi ini dipersembahkan secara khusus untuk dirimu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada abang-abangku Jimmy Manurung, Hunter Manurung dan Julius Manurung serta Kakak-kakakku Sinta Manurung dan Noni Manurung serta abang ipar, Bang Bajos dan keponakanku Anastasya yang saya percaya selalu

berdoa dan selalu berjuang untuk memberikan dukungannya kepada saya baik dari segi moril maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya:

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom, M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu T. Teviana, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Pengarahan ibu sangat membantu saya.
5. Ibu Dita Amanah, M.BA selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Aprinawati S.E., M.M selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
7. Ibu Nurul Wardani Lubis, S.E., M.Si, Bapak Zulkarnain, S.T., M.Si, Ibu Hilma Harmen, S.E., M.B.A dan Bapak Khafi Puddin, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah membantu dalam memberikan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
9. Ibu G. Napitupulu, S. Pd selaku ibu gembala dan Kak Nova, Amd yang telah bekerja sama membantu penulis untuk menemukan tempat penelitian di AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar.
10. Bapak Rahmad Hidayat, S.E yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis dan Ibu Etha Pinem, S.E serta adik-adik PKL (Rina, Yessi, dan Putri) di AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar atas pelajaran dan pengetahuan baru yang begitu berharga penulis dapatkan selama penelitian.
11. Terima kasih yang terdalam untuk sahabat-sahabat terbaikku 'Redeemer Group' (Endang M. Simanjutak, Artha J. Nainggolan, Rebecca P. Sitorus dan Setia L.Lase) yang selalu mendukung aku. Terima kasih para wanita hebatnya Kristus karena telah menjadi bagian penting dalam hidupku. Kalian luar biasa.
12. Terima kasih untuk kakak, pemimpin, sekaligus sahabat yang begitu luar biasa Kak Ika Natalia Purba yang selalu berdoa dan mendukungku. Meskipun udah jarang ngobrol aku percaya hubungan tulus selalu menyatukan Roh kita. Terima kasih kakak untuk pengajaran dan cinta yang selalu diberikan bagi adikmu ini. Kakak yang terbaik.
13. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku juga Khairani Hasibuan dan Grace A. Lbn. Tobing yang juga ikut berpartisipasi mendukung dan menemani penulis selama penyelesaian skripsi ini. Terima kasih *partner in crime*.
14. Buat adikku Melita Manurung yang juga ikut serta membantu dalam mencari referensi untuk penyelesaian skripsi ini. Dirimu adik terhebat pokoknya.

15. Terima kasih untuk kak Pasrah Parhusip yang selalu menanyakan perkembangan skripsiku, terima kasih perhatiannya kakak. Makasih karena sering mengajakku *refreshing* sejenak dari penatnya beban skripsi.
16. Buat keluarga GPdI Gloria khususnya om pendeta siburian dan om sinaga yang telah mendoakanku, Silva dan Bang Andi dan anak-anak muda Gloria (Nita, Rahul, Mesra, Sondang, Yenni dan Vera) yang mendukungku dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Buat keluarga keduku di “Kesan Excellent” terkhusus kak Septi selaku pimpinku yang selalu mendukungku. Makasih untuk sahabat yang sama-sama lagi berjuang bersamaku, Leni Lestari Purba. Thankyou Lenong karena selalu siap memberikan informasi dan berkas-berkas yang perlu disiapkan untuk penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga untuk Nova, Leli, Sri, dan kak Nina yang selalu mendukung juga dalam penyelesaian skripsi ini.
18. Buat komunitas IMAGE khususnya ko Jemmy Sembiring selaku pemimpin IMAGE yang selalu menguatkan dalam khotbah-khotbahnya dan bisa menikmati buah yang dihasilkan dalam hidupnya serta semua anak-anak IMAGE yang turut mendukung penyelesaian skripsi ini terima kasih banyak.
19. Buat adik-adik sekontrakan Susrani, Riki Kurniawati, Tommy dan Beriaman terima kasih untuk bantuannya dan dukungannya. Makasih udah mau jadi audiens sebelum seminar proposal dan udah selalu siap buat jadi alarm agar mengerjakan skripsi.
20. Buat teman-teman dari kos cewek tegar dulunya Desy dan Ruth terima kasih atas bantuan dan semangatnya selama pengerjaan skripsi ini.

21. Buat semua teman-teman seangkatan Manajemen 2012 B dan 2012 A terima kasih atas semua kenangan indah yang pernah kita ukir bersama-sama semasa menjalani perkuliahan di Universitas Negeri Medan.
22. Buat Abang, Kakak, dan Adik-adik YGM (Youth Generation Of Management), atas kebersamaan dan kenangan yang tercipta selama 3 tahun terakhir. Sukses terus buat YGM.
23. Buat teman-teman selama seminar proposal (Nindya, Nia, dan Bang Riski), terima kasih untuk kerjasamanya dalam menyiapkan semua persiapan kita.
24. Buat nasabah AJB Bumiputera 1912 Cabang Pematangsiantar terima kasih atas kesediaannya dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
25. Terima kasih untuk berbagai pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu

Semoga ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini menjadi rahmat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi masih belum sempurna oleh karena itu mohon untuk dimaklumi. Penulis juga mengharapkan saran serta kritik demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih

**Medan, Maret 2016**

**Penulis,**

**Klara Delima Agustina**

**NIM.7123210032**