

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Speedy di kota Medan (Studi Kasus Pada Plaza Telkom Iskandar Muda No.35 Medan)”.

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 menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta **Ir. Basaruddin Manganasi Sinurat** dan Ibunda tercinta **Refina Fransiska Simanjuntak BA** atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk segala fasilitas yang ada, kasih sayangnya kepada penulis dan juga doa dalam menjalani hidup ini serta pengorbanan yang tulus semenjak penulis lahir hingga detik ini sanggup untuk mendidik anakmu hingga menempuh jenjang strata satu. Dan juga kepada adik-adikku tercinta **Alberth Ferry Angga Sinurat, Gilberth Luduik Sinurat dan Zaneth Angel Claudia Sinurat** yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.

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

1. Bapak Prof. DR Ibnu Hajar M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Medan
2. Bapak Drs. Kustoro Budiarta, M.E, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Drs. Thamrin, M.Si, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan.
5. Ibu T. Teviana, S.E, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Sri Rezeki, SE. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang baik dan selalu memberikan kemudahan bagi penulis dan meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
7. Bapak Sulaiman Lubis, SE, M.Si selaku dosen pembimbing akademis selama perkuliahan dari semester awal hingga akhir.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

9. Bapak Juaksa Sinaga selaku Manager Wireless Broadband dan seluruh pegawai bagian Wireless Broadband, bu Novi, Pak Siwi, Pak Haris, Bu Linda, Bu Lena, dll. Telkom Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data, melakukan penelitian dan penyebaran angket di Plaza Telkom Iskanda Muda Medan.
10. Buat abang dan kakak senior yang membantu penulis dalam pengurusan berkas dan juga memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Buat sahabat-sahabat terbaikku yang tidak akan terlupakan Evan Arira, Fitri, Irma, Dewi, Nofa, Boy, Andri, Kak Yesy, Perkasa Kaban dan Limerdo Pardede (Damai.com). Terima kasih kepada seluruh sahabat-sahabatku karena kalian memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Dan selalu menjadi teman disaat suka maupun duka.
12. Buat semua temanku seangkatan Manajemen 2010 B, dan 2010 A terima kasih atas semua kebersamaan dalam mengikuti perkuliahan di kampus tercinta UNIMED
13. Buat abang dan kakak alumni yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi dalam hal memberikan informasi.
17. Buat seluruh adik-adik stambuk 2011, 2012, dan 2013 yang telah banyak membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
18. Buat seluruh skeluarga penulis dan saudara seiman di Bethany Corner Stone, trimakasih atas doa dan dukungannya.

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 di masa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2014

Penulis

Mafrina Margareth E. Sinurat

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED

THE
Character Building
UNIVERSITY