

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkat nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence* dan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”.

Dalam menyelesaikan tulisan ini penulis menyadari tidak dapat berjalan sendiri tanpa bantuan dan dorongan baik materil maupun spiritual dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua: Bapak Ferkiner Sianturi dan Ibu Tima Seri Sembiring, Adik: Rebecca Octavia Sianturi, Febiola Dita Sianturi, Samuel Timoti Nicolas Sianturi, serta seluruh keluarga besar, dan sahabat yang telah memberikan dukungan moril dan materil yang diberikan dengan tulus.

Pada kesempatan ini, ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si, Ph,D selaku Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

4. Bapak Drs. La Ane, M.Si sebagai Wakil Dekan Keuangan dan Prasarana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Drs. Johnson, M.Si, sebagai Wakil Dekan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Dr.T Teviana, SE, M.Si, selaku ketua jurusan manajemen Universitas Negeri Medan.
7. Bapak Hendra Saputra SE. M.Si, selaku sekretaris jurusan manajemen Universitas Negeri Medan.
8. Ibu Riza Indriani,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang mengajari, memberikan saran, arahan dan masukan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga Tuhan memberikan kebaikan dan kemudahan.
9. Bapak Dr.Kustoro Budiarta, ME selaku dosen pembimbing akademik penulis jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Negeri Medan.
10. Seluruh dosen manajemen yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat, pengalaman dan arahan kepada penulis.
11. Kepada Kak Putri yang selalu membantu dan direpotkan dalam berbagai hal untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Ibu Esta Ernita N Manager yang selalu membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi, mulai dari memberikan izin dan data-data pendukung mengenai Mc Donald's merdeka walk medan.

13. Kepada adik-adik ku yang tercinta Beka, Yola, Samuel yang terus mendukung, mendoakan, dan membantu penulis dalam menghadapi dan berkeluh kesah mengenai skripsi.

14. Terima Kasih kepada Support System saya Faisal Martua Pardede yang setiap saat nya bersedia meluangkan waktu dalam repot-repotnya pengerjaan skripsi.

15. Kepada teman-teman saya Manajemen B 2014 teman satu kelas selama 4 tahun yang tidak pernah berhenti dalam memberi support satu sama lain yang selalu menghibur dan membantu dalam situasi jenuh-jenuh nya terhadap tugas yang selalu menumpuk.

16. Kepada sahabat-sahabat yang dipertemukan di jurusan Manajemen yang tidak pernah berhenti untuk mengingatkan untuk mempercepat pengerjaan skripsi, Anggi, Cici, Sella, dan Nike.

17. Kepada tim skripsi Ucek, Cici, Reny, Tanjug, Linda, Tri terimakasih banyak sudah mau direpotkan dalam pengerjaan skripsi, dan mau di repotkan setiap saat.

18. Kepada sahabat lelaki ceria saya Darma, Louis, Ishak, Yohanes, Steven, Jabar yang selalu menghibur saat suka dan duka dalam perkuliahan dan sampai saat ini.

19. Kepada teman-teman kos taud 97e Kak Tirta, Kak Wen, Kak Clara, Kak Indah, Angel, Alo, Ila sebagai tim hura-hura yang menyemangati penulis dalam pengerjaan skripsi dan telah menjadi teman kos yang berfaedah.

20. Kepada pihak lainnya yang penulis belum tuliskan satu persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan keritik para pembaca untuk menyempurnakan Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Medan, Januari 2019

Rahel Agustina Sianturi

Penulis

THE
Character Building
UNIVERSITY