

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan nikmat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Service Quality dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Grab di Fakultas Ekonomi Stambuk 2017 Universitas Negeri Medan”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat berjalan sendiri tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan sepenuh hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung didalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, terutama yang saya hormati:

1. Bapak Prof. Dr. Syamsul Gultom, SKM., M.Kes., 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 Wahyudi Nugrahadi, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

4. Ibu Aprinawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dedy Husrizal Syah, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Hilma Harmen, S.E., M.B.A., selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Sienny, S.E., M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Khafi Puddin, S.E., M.Si., selaku dosen penguji penulis yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Saidun Hutasuhut, M.Si., selaku dosen penguji penulis yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Riza Indriani, S.E., M.Si., selaku dosen penguji penulis yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Drs. Humisar Sihombing, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik penulis selama perkuliahan.
12. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.

13. Bang Yudi, selaku staff administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus administrasi.
14. Teruntuk kedua orang tua saya yaitu Ayah saya M. Irfan dan Mama saya Noviyanti, saya ucapkan terima kasih untuk selalu mendoakan, memberikan semangat, kasih sayang, dan dukungan kepada saya sehingga menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk kedua adik saya Hana Sofhia dan Khalisa Alma yang juga selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya sehingga menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Teruntuk Retanka Sembiring yang sudah sangat banyak membantu saya, memberikan semangat, dukungan, dan menemani saya dalam keadaan suka dan duka selama sehingga menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teruntuk sahabat-sahabat saya dari SMP, Nadra Syabillah dan Amiroh Hadiyatun Nuha yang sudah banyak membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada saya.
17. Teruntuk Farah Faadhilah teman seperjuangan saya selama perkuliahan dari sejak semester awal sampai sekarang yang sudah banyak membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada saya.
18. Teman-teman Manajemen C 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih karena sudah bersama-sama menjalani hidup perkuliahan yang penuh perjuangan selama ini.

19. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dari awal sampai akhir dalam penyelesaian skripsi ini, namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dan juga menerima kritik dan saran demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2023

Penulis



Cynthia Dewi

THE
Character Building
UNIVERSITY