

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Yevame Laundry Medan”**.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan. Selain itu penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan pembaca khususnya kepada mahasiswa Jurusan Manajemen.

Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari berbagai macam kendala yang dihadapi. Namun, berkat kasih dan karunia-Nya semua kendala dapat dilalui. Penulis juga mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga; kedua orangtua penulis yaitu Almarhum Bapak tercinta Asden Sinambela dan Mama tersayang Tianar Simanjuntak, Kakak Nila Farisa Sinambela, Abang Frans Sepriady Purba, Abang Imam Hesekiel Sinambela, Eda Yohana Catherine Marpaung, Abang Ibrahim Sinambela, Kakak Intan Hasian Sinambela, serta Anakku yang terimut Hansen Giano Purba, Yansen Gideon Purba yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, doa, pengertian, pengorbanan, membantu dalam hal materil maupun moril dan selalu memberikan semangat motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis turut menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi, mendukung dan mendoakan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan :

1. Bapak Dr. Syamsul Gultom, S.KM.,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 Nugraha, M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Dr. T. Teviana, S.E, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hendra Saputra, S.E, M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Hilma Harmen, S.E, M.B.A. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Bapak Drs. Humisar Sihombing, S.E, M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses perkuliahan sampai penyelesaian pembuatan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Zulkarnain Siregar, S.T, M.M. Selaku dosen pembeding utama yang telah memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.

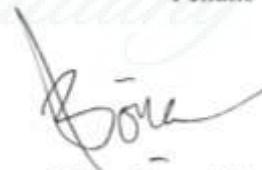
9. Ibu Nurul Wardani Lubis, S.E, M.Si. Selaku dosen pembanding II yang telah memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
10. Bapak Armin Rahmansyah Nasution, S.E, M.Si. Selaku dosen pembanding bebas yang telah memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
12. Kak Maria Sinaga selaku pemilik Yevame laundry yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Yang terkasih Joshua Cancerio Purba yang selalu ada dan bersedia dalam suka maupun duka.
14. Sahabatku sedari bocil Megawana Sihombing, Fitri Elina Silalahi, Winda Kharisma Butar-Butar, Fourenty Exaudia Sianipar yang selalu memberikan semangat, doa serta gosip yang selalu ada.
15. Saudaraku selama di perantauan Ester Mariana Pakpahan, Olivia Febrina Saragih, Acik Zai yang telah memberikan dukungan serta menghabiskan waktu bersama.
16. Kakak Kosku Emelia Siregar, Ernita Risnauli, Anna Waruwu yang telah berbagi cerita dan pengalaman.
17. Temanku tersayang Claudia Merry, Tria Adelia, Ribka Sarah Tutut, Aprilla Dwiana, Eunike Al Grea yang telah memberikan cerita, masukan, serta informasi selama perkuliahan sampai sekarang.

18. Anggota khup khupi Patardo Simangunsong, Ferry Wahyu Manullang, Christ Butar-Butar yang selalu menghibur penulis.
19. Keluarga Manajemen C 2017 dan pejuang skripsi lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih untuk semangat dan 4 tahun bersama dalam perkuliahan.
20. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dari awal sampai akhir dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan permohonan maaf kepada pembaca apabila terdapat kesalahan dalam penulisan dan mohon saran serta kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan berbagai pihak yang memerlukannya khususnya kepada Jurusan Manajemen.

Medan, Mei 2022

Penulis



Debora Sinambela

NIM:7173510017