

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Responsiveness*, *Empathy* dan *Tangible* Terhadap Kepuasan Konsumen Teras Cafe Medan”**.

Dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Gusrizal, S.E dan Wahyu Hidayati serta kakak-kakakku tersayang Vanny Nabila, S.E., dan Jeyhan Maghfira, A.Md., dan adikku tersayang Zata Zahirah atas segala kasih sayang, motivasi, doa, serta dukungan baik moril maupun materil yang senantiasa diberikan dengan tulus kepada penulis.

Di kesempatan ini ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bapak Prof. Dr. Syamsul Gultom, SKM., M.Kes., selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, S.Pd, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan..

5. Bapak Dedy Husrizalsyah S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Hilma Harmen, S.E, M.BA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Sienny, S.E., M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Terima kasih atas waktu, perhatian serta masukan dari Ibu dalam membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.
8. Bapak Armin Rahmansyah Nasution, S.E., M.Si., selaku dosen penguji yang telah senantiasa memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Dr. Saidun Hutasuhut, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen penguji penulis. Terima kasih atas kritik dan saran Bapak kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini serta banyak memberikan arahan dan nasehat selama penulis berada di perkuliahan.
10. Bapak Dr. Zulkarnain Siregar, ST., M.M selaku dosen penguji yang telah senantiasa memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
12. Bang Yudi, sebagai staff administrasi jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus administrasi.
13. Pengelola Teras Cafe Medan serta Ihza Halizha, karena telah mengizinkan saya melakukan dan membantu penelitian di Teras Cafe Medan.

14. Teruntuk Fika Tantika, S.M., terima kasih atas persahabatannya serta kesetiaan, suka, duka, dan segala bantuan yang tidak dapat digantikan oleh apapun selama penulis berada di masa SMA maupun di perkuliahan.
15. Terkhusus untuk Cynthia Dewi, terima kasih untuk pertemanan dan dukungannya mulai dari masa PAMB hingga bisa sampai seminar proposal dan sidang meja hijau bareng. Semoga sukses ke depannya untuk kita berdua.
16. Teman virtual penulis yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama ini Resa Wulandari, S.Si.
17. Semua teman-teman Manajemen stambuk 2017.
18. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
19. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang tetap bertahan dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Medan, Januari 2023

Penulis



Farah Faadhilah

NIM. 7173210009