

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Dunkin'donuts Gatot Subroto Medan". Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Dunkin'donuts Gatot Subroto Medan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel penelitian yang digunakan adalah pelanggan Dunkin'donuts Gatot Subroto Medan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik Intervening. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari semua pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah mempermudah dan meridhoi penulis dalam menyusun skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Medan yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melaksanakan studi di Universitas Negeri Medan.

3. Bapak Dr. Ir. Haikal Rahman, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Dr. T.Teviana, S.E., M.Si, yakni selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Ibu Akmal Huda Nasution, S.E., M.Si, yakni selaku Wakil Dekan II Bidang Sarana dan Prasarana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Bapak Dr. Dionisius Sihombing, M.Si. yakni selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Aprinawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
8. Ibu Dr. Dina Sarah Syahreza, M.Si., selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
9. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam pembuatan skripsi.

10. Teristimewa penulis sampaikan Kepada Orangtua yang teramat peneliti sayangi yang telah memberikan doa tiada henti, motivasi serta selalu sabar dan ikhlas memberikan dukungan baik materil maupun moral. Serta kasih sayang yang sangat besar agar peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada teman saya Diki, Rawan yang telah memberikan support materil sehingga saya dapat lanjut kuliah.

12. Dan semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal yang dapat diterima dan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi dunia akademik, praktisi, dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan pengetahuan tentang Marketing. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian ini, terutama dosen pembimbing dan responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Juni 2024



Indra Kurnia  
7173510032

THE  
*Character*  
UNIVERSITY

*Building*