

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT tuhan yang maha esa berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Barak Kota Subulussalam.”** Skripsi ini disusun untuk menjadi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen (S1) Universitas Negeri Medan.

Dengan penuh rasa hormat penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada ayahanda penulis yaitu (alm) bapak Marzuki tercinta, yang telah mendidik penulis semasa hidupnya menjadi anak yang mandiri dan tangguh sehingga penulis bisa sampai di tahap ini. Untuk ibunda penulis yaitu ibu Sofiyani tercinta bahkan ucapan terima kasih saja rasanya tidak cukup karena engkau telah memberikan kasih sayang yang tiada habisnya kepada penulis dan juga tiada hentinya melangitkan doa-doa demi studi penulis. Dengan rasa bangga penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua penulis. Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada saudara Zulkifli dan saudari Marini Putri Wahyuni kedua kakak kandung penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan materil yang begitu banyak, motivasi dan nasihat kepada penulis. Terakhir untuk kedua adik kandung penulis yaitu Afifah Tu Zakiyah dan Anisa Ul Hafizah yang juga menjadi pendorong dan semangat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selama proses pengerjaan dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kesalahan dan kendala. Kendala tersebut dapat penulis diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh dari itu penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd., selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Haikal Rahman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati., S.E., M.M., selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Ibu Dr. Dina Sarah Syareza, S.E., M.Si., selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Bapak Dr. Kustoro Budiarta, M.E., selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing skripsi penulis yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
7. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si., ibu Nurul Wardani Lubis, S.E., M.Si., dan juga bapak Hendra Saputra, S.E., M.Si., selaku dosen penguji I, penguji II dan

penguji III penulis yang telah banyak memberi masukan dan saran sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik.

8. Seluruh bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Negeri Medan.
9. Seluruh jajaran staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
10. Terima kasih kepada pemilik restoran Barak yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menjadikan restoran Barak sebagai objek penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terima kasih kepada Bacot geNk! Sahabat-sahabat penulis yaitu Agustina Wulandari, Aurada Visama, Ayu Dewi Annysa, Ayu Eka Suci, Cindy Wulandari, Devi Yulia, Diny Fitriani, Evi Marsaulina, Hastri Rezeky Siregar, Natalia Palentina Purba, Rosta Juliana Sinaga, dan Sinar Lovelya Serawani Lumbantobing yang selalu kebersamaian selama proses perkuliahan dan juga selalu memberikan semangat, dukungan serta mendoakan penulis hingga bisa ditahap ini.
12. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Manajemen A stambuk 2020 yang telah banyak membantu disetiap mata kuliah yang dilewati bersama.
13. Terima kasih kepada CG Squad teman penulis dari masa SMA yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
14. Terima kasih kepada teman teman KKN Desa Sidodadi Kecamatan biru-biru terkhusus *roommate* dusun IV yaitu Amalia putri, Elsariya Ginting, Grace

Veronica Siregar, Hastri Rezeki Siregar dan Kristina Sihite yang kebersamaan dan banyak memberi dukungan kepada penulis.

15. Terima kasih kepada teman-teman yang tidak dapat penulis ucapkan namanya satu persatu yang telah banyak membantu selama pengerjaan skripsi ini.

16. Dan terakhir Terima kasih kepada Fitri Handayani, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak memiliki kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun segi penulisan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kebaikan skripsi ini. Sebagai penutup penulis mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Medan, Oktober 2024

Penulis



Fitri Handayani

7203510020