

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul **“Pengaruh *Responsiveness*, *Switching Cost* Dan *Brand Trust* Terhadap *Customer Retention* Pada Produk Kartu Seluler Simpati (Survei Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Stambuk 2016 Unimed)”**.

Penulisan skripsi ini diselesaikan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Skripsi ini dapat memperluas, menambah wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen.

Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, tentunya tidak lepas dari segala macam kendala yang dihadapi. Namun berkat hidayahNya, kendala tersebut dapat dihadapi. Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada keluarga; kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Imron Togi Siregar dan Ibu tercinta Mei Rajaguk-guk, kakak Esra Ruguntina Siregar, Emelia Rosari Siregar dan adik Evi Ropinaripot Siregar yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan, membantu dalam hal *financial* maupun *non-financial* dan selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom, M.Pd, 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 Wahyu Nugrahadi, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Dr. T.Teviana, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
5. Bapak Hendra Saputra, SE, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, sekaligus penguji yang telah membimbing dan memberikan arahan dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
6. Bapak Lokot Muda Harahap, SE, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
7. Bapak Agus Rahmadsyah, SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi.

- 
8. Bapak Syahrizal Chalil, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik penulis di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
 9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan.
 10. Kepada Kak Putri dan seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi atas semangat dan doanya, selalu membantu dan direpoti dalam berbagai hal untuk menyelesaikan skripsi ini.
 11. Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen stambuk 2015, khusus nya kelas B terima kasih atas kerja sama nya selama ini.
 12. Kepada Exaudi BTS (Risma, Eninta, Nadya, Dewi, Karnia, Ruth, Wasinthon, Yuri, Holong dan Wahyu). Terima kasih atas doa dan dukungannya, dan terimakasih sudah menjadi keluarga kedua di kota ini.
 13. Kepada Edytanta Tarigan, terimakasih untuk doa, dukungan serta menjadi motivasi dan mengiringi perjalanan penulis semasa perkuliahan disini.
 14. Kepada Shining Friends Small Group (Bang Ardi, Kak Desi, kak Tuter dan KTB) yang senantiasa memberikan doa dan semangat yang membangun kepada penulis.
 15. Kepada Penghuni Kos Pondok Puteri (Mbak Evi, Kak Dokna, Acik, Rini, Oliv, Debora, Ester). Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

16. Kepada sahabat terkasih Jawak, Anggik, Vinky serta semua teman IPS1

SMANSA Siantar atas doa, dukungan dan semangatnya.

17. Kepada abang dan kakak senior Manajemen atas doa, dukungan dan semangatnya.

Semoga ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini menjadi rahmat bagi kita semua. Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dan penulis menyadari masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki lagi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan,
Penulis

April 2019

Ernita Risnauli Siregar
NIM. 7152210018

THE
Character Building
UNIVERSITY