

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko D’Fashion Textile & Tailor Medan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Selain itu, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan pembaca, secara khusus Mahasiswa/I di Jurusan Manajemen.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan doa, arahan serta motivasi dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada orangtua tercinta penulis yaitu Bapak Tumpal Panjaitan dan Ibu Depina Silalahi atas kasih sayang dan doa serta pengorbanan yang tulus dari penulis lahir hingga detik ini sanggup menjalankan hidup ini hingga menempuh jenjang strata satu.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Ir. Haikal Rahman, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Rangga Restu Prayogo, S.A.B., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Dr. Dina Sarah Syahreza, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Riza Indriani, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bermurah hati memberikan waktu, ilmu pengetahuan, bimbingan, saran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, dan tidak pernah lelah dalam memberikan perbaikan terhadap isi skripsi sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak Prof. Dr. Saidun Hutasuhut, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Penguji Skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
9. Ibu Sienny, S.E., M.Pd, selaku Dosen Penguji Skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
10. Ibu Dr. Diana Hasyim, M.M, selaku Dosen Penguji Skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
11. Ibu Hilma Harmen, S.E., M.B.A, selaku Dosen Penguji Skripsi

penulis yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan skripsi ini.

12. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staff Tata usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama perkuliahan penulis berlangsung.
13. Keluarga tercinta penulis, yaitu Abang tersayang Sungkunan Panjaitan, S.E dan Kakak Vebrianty Siahaan, S.T, Kakak tersayang Tania Panjaitan, S.E dan Abang Steven Bancin, S.M, Kakak tersayang Yennie Panjaitan, S.E dan Adikku tersayang Petrus Panjaitan, Meshach Lucky Andrew terimakasih karena selalu mendukung, memberi semangat, membantu penulis baik doa maupun materi dan menjadi sumber kebahagiaan penulis dalam menjalani setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
14. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kelas Manajemen D 2021 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas waktu kebersamaan, canda tawa yang telah kita bagi selama empat tahun perkuliahan, penulis berharap kesuksesan untuk kita semua.
15. Terimakasih untuk diriku sendiri, karena sudah bertahan sekuat ini dan tidak menyerah saat rasanya ingin berhenti. Terimakasih untuk semua air mata dan pengorbanan kecil yang tidak pernah dilihat orang lain. Terimakasih sudah mau sabar melewati semua proses yang berat ini.

Penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam menyusun skripsi dan menyadari masih terdapat kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, penulis

menyampaikan permohonan maaf kepada pembaca apabila terdapat kesalahan dalam penulisan dan memohon saran kritik untuk perbaikan skripsi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan berbagai pihak yang memerlukannya, terkhusus kepada Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran.

Medan, 11 November 2025



Rona A.P Panjaitan

THE
Character Building
UNIVERSITY