

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Model Diagram Kartesius dalam Mengukur Kepuasan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Biro Perjalanan pada CV Samosir Indah Travel Medan.”

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi biro perjalanan pada CV Samosir Indah Travel.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa, Ayahanda tercinta B.Sihombing dan Ibunda D. Nainggolan atas cinta dan kasih sayangnya yang tidak akan tergantikan, dukungan, perhatian dan atas doa-doanya selama ini. Dan juga buat saudara-saudaraku tersayang: k’as, k’arly, B’Bona B’Adha, k’Lina, D’Rina, D’Niur, dan D’Lundu, terima kasih kasih buat semuanya. Klean semua memang orang-orang hebat, I love you all.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Ibnu Hadjar, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Drs. Kustoro Budiarta, ME, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

3. Bapak Drs. Thamrin, M.Si, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Ibu T.Teviana, SE.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Ibu Fauzia Agustini, SE. MBA selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Durahman Naibaho selaku Pimpinan CV Samosir Indah Travel Medan yang telah memberikan ijin dan data-data yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian ini.
9. Karyawan-karyawan CV Samosir Indah Travel Medan yang bersedia membantu selama penelitian.
10. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.
11. Buat kak Lina, yang sudah membantu menyiapkan semua berkas-berkas dan yang terus mendorong kami untuk cepat-cepat menyelesaikan siding.
12. Teman-Teman Seperjuangan kak Syarifah (yang tak sengaja bertemu saat menunggu dosen dan teman berkeluh kesah. Pertemuan yang indah dengan kakak, hehehe), Ivan Simangunsong dan Yusnita Simbolon yang saling

mendukung dan memberi semangat untuk tampil di meja hijau (slow, sabar, tetap bersyukur, dan semangat, kata-kata yang sering kami ucapkan untuk menghibur diri) dan B'Haikal yang sudah mencarikan buku kami.

13. Buat seseorang my aho-aho (Kienho), terimakasih ya buat semangat dan motivasi yang kamu berikan selama ini. Do the best, Cahhyoo..!!!

14. Sobat-sobat terbaikku Fitri, Viona (semangat ya sob..!!), Siska, Roshe (kak Ros, makasiih ya dah ajarin Uji datanya ☺) dan Tasya (yang punya suara perak ☺) yang slalu meledek satu sama lain. Banyak hal kita lewati bersama selama 4 tahun ini, pengalaman yang tak mungkin dilupakan. Dan juga untuk Karlos, Rimson, Joy, Wira, Raymond dan Fauzi (Kadal FC) dan buat anak Toeng : tante Carol, Lely, k'Indah, k'enny dan k'krizz.

15. Teman-teman Manajemen angkatan 2009 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu. Terima kasih atas pengalaman yang hebat selama kita kuliah bersama. God Bless Us....!!

16. Buat adek-adek junior angkatan 2010 dan 2011 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih sudah membantu dan memberikan informasi-informasi buat penulis dan juga mengingatkan mengenai tugas-tugas yang harus disiapkan selama perkuliahan. Sukses buat kalian semua.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan, dan menyadari masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki lagi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Medan, Juli 2013

Penulis,

Henra Sihombing
NIM.709210030

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED

THE
Character Building
UNIVERSITY