

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Besar Medan**”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Selain itu juga, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat menjadi bahan masukan maupun referensi bagi PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Besar Medan dalam rangka menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dan penulis berharap skripsi ini juga dapat bermamfaat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat secara umum dan mahasiswa/i fakultas ekonomi jurusan manajemen secara khusus.

Selama studi dan pengerjaan penelitian ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun moril berupa masukan, saran, motivasi dan do'a dari berbagai pihak khususnya pihak keluarga. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Ayahanda **H. Syamsuri Julius** dan Ibunda **Harni** atas semua kasih sayang, do'a, dan dukungan yang selalu Ayahanda dan Ibunda berikan selama ini pada penulis. Sampai kapanpun cinta dan kasih sayang Ayahanda dan Ibunda tidak akan pernah dapat penulis lupakan. Kemudian pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa

menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya :

1. Bapak Prof. DR. Ibnu Hajar, M.Si. sebagai Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Drs. Kustoro Budiarta, M.E, 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 dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta meluangkan waktu selama proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Sienny, S.E, M.Pd, sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi kepada saya selama menyelesaikan masa perkuliahan dan skripsi saya.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu kepada saya selama menjadi mahasiswa.
8. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan atas bantuannya dalam urusan administrasi peneliti.

9. Bapak Abdullah Ginting dan Ibu Yunanda Pratiwi Lubis yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis dan membantu penulis dalam pengambilan data selama penelitian pada PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Besar Medan.
10. Adik-Adik Saya Sri Hartini, M. Haris Septiadi, dan juga Sakilah yang selalu memberi dukungan dan memotivasi selama mengerjakan skripsi ini, juga terima kasih kepada tante saya Yulida Julius dan nenek saya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas dukungan, doa dan semangatnya.
12. Seluruh teman-teman anggota Pers Mahasiswa Kreatif (UKM Kreatif) yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis dan tempat penulis belajar banyak hal baik yang bersifat akademis maupun non akademis. Dan saya ucapkan terima kasih terkhusus untuk angkatan 24 (Dian, Dani chahn, Irvan, Doni, Mailan, Midah, Yayuk, Sri, Riska, Nita, dll) yang menjadi teman satu angkatan penulis di UKM Kreatif.
13. Buat Sahabat-sahabat terbaikku Metia Lutfiani yang telah banyak memberi pemahaman dan juga saran disaat saya mengalami masalah-masalah perkuliahan. Siti Aisyah yang telah menjadi teman satu kelompok yang tak pernah tergantikan dan menjadi teman yang selalu mengerti dan sependapat dengan saya dalam menyelesaikan setiap masalah maupun tugas yang diberikan. Dan teman-teman terbaik saya lainnya : Ervina

Hasibuan, Fedrika Yanti Br. Ginting, Hety Rosalina, Lolita Maysuri Gultom, dll. Terima kasih kepada kalian semua karena telah memberikan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini dan selalu menjadi teman di saat suka maupun duka.

14. Buat semua teman-temanku seangkatan Manajemen A 2010, dan juga teman-teman Manajemen B 2010, terima kasih atas semua kenangan indah yang pernah kita ukirkan bersama-sama semasa menempuh perkuliahan.

15. Buat teman-teman seperjuangan penulis di konsentrasi Manajemen Pemasaran

16. Seluruh mahasiswa/i Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan akibat segala keterbatasan yang dimiliki, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membantu dan berguna untuk pengembangan diri bagi penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, April 2014

Penulis

**M. Wahyu Arya Putra**  
**7103210035**