

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bengkel PT Mitra Prima Lestari, Medan”**. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Keluarga tercinta, Ayahanda **Donal Sihotang** dan Ibunda tercinta **Ulianna PasaribuGorat** serta adik-adik ku yang kusayangi Yuni Sihotang, Addon Omri Sihotang dan Rina Sihotang yang tak henti-hentinya memberikan doa, semangat serta dukungan agar penulisan skripsi ini dapat segera diselesaikan.

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

1. Bapak Prof. Drs. Ibnu Hajar, M.Pd 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 Universitas Negeri Medan sekaligus menjadi dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
5. Ibu T. Teviana, SE, M.Si selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Kepada Bapak Siswanto, selaku kepala bengkel PT Mitra Prima Lestari yang telah membantu dalam mengadakan penelitian.
8. Kepada Boy Rikardo Siahaan, terimakasih atas pelajaran uji Validitasnya. Semoga sukses.
9. Terimakasih buat BOM FC, Alfred Doly Hutabarat, Daniel Sihombing, Rikardo Pasaribu, Erwin Nahampun, Mas Parsahatan Harianza, Sari Marisa Naibaho dan Ikhsan Siregar atas kesan yang telah dilalui selama penyusunan skripsi berlangsung, semoga persahabatan ini selamanya.
10. Terimakasih buat Abang, Kakak, dan Adik-adik YGM (Youth Generation Of Management), atas kebersamaan selama 4 tahun terakhir, tempat saya berteduh dan meminta berkat Tuhan, Sukses Buat YGM.
11. Kepada semua sahabat dan teman-teman penulis di Manajemen B 2010, terimakasih atas kebersamaan selama ini. Semoga sukses menghampiri kita semua.

12. Terimakasih banyak buat Wanita Istimewa yang selalu ada disamping penulis, Meldyana L Tobing, yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Buat kak Yohana Situmeang, yang sudah capek mengurus berkas penulis, terimakasih banyak ya kak, sukses buat kakak.
14. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam menyusun skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa banyak kekurangan di sana sini yang perlu diperbaiki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, September 2014

Penulis