

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dengan judul “Pengaruh Ekperiental Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Variabel di You Nine (U9) Cafe Jalan Abdullah Lubis No. 26 A1 Medan”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Selain itu, penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca serta mahasiswa/i di Jurusan Manajemen.

Dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan rasa terima kasih yang luar biasa kepada Ayahanda tercinta **Drs. Noyan Hasibuan**. Terima kasih sudah menguatkan kami untuk menjalani kehidupan. Penulis bangga dan bersyukur mempunyai seorang ayah yang selalu tersenyum, kuat dan tegar dalam menjalani kehidupan, yang selalu berusaha untuk membahagiakan anak-anaknya, selalu memberi motivasi kepada anak-anaknya, selalu memberi dukungan moril dan materil. Penulis sadari bahwa diri ini belum sepenuhnya mampu membuat Ayahanda merasa bangga. Namun penulis berjanji akan membuat Ayahanda bangga lebih dari ini. Penulis berjanji akan menggapai cita-cita serta membuat Ayahanda dan Ibunda bangga.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih yang luar biasa kepada Ibunda tercinta **Dimawati Panggabean** yang telah membesarkan, mendidik dan selalu sabar membimbing dengan penuh kasih sayang yang tulus sehingga penulis

dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat merasa bangga dan bersyukur lahir dari rahim seorang wanita yang luar biasa, yang selalu berusaha untuk membahagiakan anak-anaknya, selalu memberi motivasi kepada anak-anaknya, selalu memberi dukungan moral dan materil serta wanita yang cerdas, wanita yang kuat, wanita yang tegar. Selesai sudah penulis menempuh jenjang pendidikan strata satu, dan semua ini penulis persembahkan untuk Ibunda tercinta. Dan kepada Abang serta Adik tercinta, Abang **Sayudi F.A. Hasibuan, S.Ds, Lathifah Hasibuan dan Amil Mukhlis Hasibuan** dan seluruh keluarga besar lainnya yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis ketika dalam perkuliahan sampai saat dalam penyusunan skripsi ini.

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

1. Bapak Prof. DR. Syawal Gultom, M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. DR. Indra Maipita, M.pd, 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 T.Teviana SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sekaligus dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta meluangkan waktu selama proses penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

5. Bapak Drs. Kustoro Budiarta, ME, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
6. Bapak Zulkarnain Siregar, ST, MM, selaku Dosen Penguji yang telah membimbing penulis selama penyelesaian Analisis Data Penelitian Skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan atas bantuannya dalam administrasi penulis.
9. Bapak Rocky S. selaku Manajer You Nine Cafe, yang karena kemudahan serta izin dari beliau lah maka penulis mendapatkan data dalam keperluan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan Terimakasih.
10. Kepada Sahabat Terbaik Rahma Riany, Laila P. Pasaribu, Fitri Aisyah Pangabean, Almira Anandita, Abdal Wahab, Klim Arkhin, Zura Aini, Novi Nuraini, Nova Nurainun. Terima kasih telah memberikan penulis banyak ilmu, pengalaman, wawasan, dan nasihat-nasihat yang begitu membangun untuk ke depannya yang tak akan pernah bisa penulis lupakan.
11. Kepada Mood Booster Hamdan Alketbi, Dony R. Sianturi, Eslam Bahrez, Rizky Rino Pratama, Ridho S. Situmeang dan Fahrul Fahmi. Terima kasih karena selalu memberikan penulis motivasi, semangat, dan membimbing penulis agar terus berusaha melakukan yang terbaik.

12. Terima kasih yang luar biasa kepada semua teman seangkatan Manajemen B 2012 yang menemani saya selama proses perkuliahan, khususnya Sahabat yang senantiasa memberikan dukungan moral dan support yang tiada henti (Kartika Sari, Klara D.A, Nindya D.R., Grace, Lolita, Elma, Intan M, Desi Dindasari, Nurhasanah, Juli, Rani, Risa dan Winda L). Tak lupa juga buat teman² di konsentrasi pemasaran, terima kasih atas semua kenangan indah yang pernah kita ukirkan dan lalui bersama-sama semasa menempuh perkuliahan. Udah tiba di penghujung ternyata, semoga sukses ya teman-teman.

Semoga ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini menjadi rahmat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan. Penulis juga mengharapkan saran serta kritik demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhirnya semoga skripsi yang sederhana ini berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 22 Juli 2016



Khairani Hasibuan
NIM. 7121210006