

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah Subhahu Wa Ta'ala karena atas segala anugerah dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi ini adalah “**Pengaruh Tangible, Reliability Dan Empathy Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Pada Pt Pmtoh Jurusan Medan Aceh Tengah**”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Selain itu penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat memperluas, menambah wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, secara khusus mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala doa, dukungan, bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari berbagai pihak tantangan dan hambatan tersebut dapat teratasi. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syamsul Gultom, SKM., M.Kes, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

4. Ibu Dr. T. Teviana, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Ibu Hilma Harmen, SE.,M.B.A, selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Bapak Hendra Saputra, SE., M.Si, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Nurul Wardani Lubis, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan dan kemudahan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya.
8. Bapak Lokot Muda Harahap, SE.,M.Si, Bapak Hendra Saputra, SE., M.Si, Ibu Aprinawati, SE, MM, selaku dosen penguji saya dalam Seminar Proposal dan Sidang Meja Hijau.
9. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang selama ini memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Negeri Medan.
10. Kepada kedua orang tua saya Bapak Paiman dan Ibu Sugirahani yang telah banyak memberikan dukungan dan material serta selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tiada duanya kepada penulis. Serta kakak, abang dan adik saya Ratnawati, Meli Saprika, Abadi Saputra dan Nur Rahman Mutaqin yang telah mendukung dan selalu memotivasi serta memberikan arahan yang positif pada penulis.

11. Bapak/ Ibu staf usaha, *digital library* dan staf jurusan manajemen tekhusus Kak Putri yang selalu membantu saya dalam berbagai hal untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada Manajer dan staf yang berada di PT PMTOH Jl. Ringroad Gagak Hitam No. 36 Medan yang telah banyak meluangkan waktunya dan telah banyak membantu saya dalam melakukan penelitian ini.
13. Terkhusus Sahabat saya Kepada Uswatun, Pertiwi, Ela, Yanti, Silvia, Zhopi, Cut, Rosida, Rosita, Masyitha terima kasih telah banyak membantu, menyemangati, dan memberikan motivasi kepada saya, dan terima kasih selalu berbagi keluh- kesah selama menjalankan perkuliahan.
14. Kepada teman- teman seangkatan kelas A dan kelas B Manajemen 2015, Terima kasih atas dukungan dan bantuannya serta dorongan semangat dari kalian.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Medan, September 2019

Yola Wulandari

NIM 7152210015