

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, untuk segala cinta kasih, berkat dan kasih karunia-Nya yang senantiasa melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Di Kafe Potret Medan”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Skripsi ini dapat memperluas, menambah wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak menemukan kendala namun semuanya dapat terselesaikan berkat dukungan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom, M.Si, 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 Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
4. Ibu T. Teviana, SE. M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

5. Bapak Hendra Saputra, SE. M.Si, selaku Sekretaris dan Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Nurul Wardani, SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, nasehat, arahan dan masukan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Penguji Skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan nasehat yang membangun kepada penulis.
8. Staff Prodi Manajemen kak Ummi, terimakasih ya kak.
9. Ibu Jenny, selaku Manajer Kafe Potret Medan.
10. Teristimewa kepada orangtua penulis Alm J.F Sinaga dan Ibu Rusdiana Naiborhu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tiada terkira untuk segala cinta, doa, pengorbanan, semangat, dukungan, perhatian, dana dan sebuah kesempatan untuk penulis dapat menempuh masa depan yang indah.
11. Terkhusus kepada kakak i kakak terbaik diseluruh dunia, adik Ungni dan Ve terimakasih banyak ya. Semoga kita tetap bersatu menjadi sebuah kebanggaan buat Tuhan Yesus dan orangtua tunggal yang kita kasihi.
12. Kakak dan abang pemimpin rohani ku, Bang Philip Hutagalung, Kak Ike She, Kak Riama Panjaitan, Kak Rouli Lumbanturuan, Bang Syardis Simanjorang, dan Bang Harry Tampubolon terimakasih telah mengembalakan, mengarahkan, dan mendoakan ku lebih bertumbuh didalam Yesus serta sedia menjadi layaknya orangtua selama penulis menempuh pendidikan.

13. KTB (Kelompok Tumbuh Bersama) SWJ dan DED terkasih, terimakasih untuk suka-duka, canda-tawa, dukungan, dorongan dan doa-doanya, waktu-waktu kita bersama dibina dikelompok kecil ini membuat kita semakin bertumbuh didalam iman. Terkhusus KTB ku Andi, Nugi, Harianti, Elvin, Jugito, Karona, dan Jimmi aku mengasihi kalian.
14. Adik-adik kelompok kecil ku KasKarA SG (bang Umi, Monica, Yuen, dan Asri), Faithful SG (Desy, Floren, Laura, dan Monika), Miles Christi SG (Kristianto, Frans, Bahagia, Firdaus, Yosep, Kurnia, Alex, dan Jekson), Angelous SG (Mawar, Clara, Erika, Ester, dan Yulia), dan Shining Friends SG (Ardi, Dewi, Eninta, Erninta, Risma, dan Ruth) terimakasih telah hadir dan memberi warna di kehidupan kakak ya, terimakasih untuk dukungan, doa, dan semangatnya.
15. Verni Do Kraya Koordinasi (Kak Sabda, Kak Meido, Kak Melisa, Kak Rouli, Kak Ira, Kak Hizkia, Kak Mega, Kak Putri, Kak Mery, Kak Poh, dan Jessyca) terimakasih kakak-kakak ku yang selalu memanjakan ku, hihi mengingatkan dan mendukung ku untuk tetap setia dan terus berjuang dalam mengerjakan study dan pelayanan.
16. Marsada Koordinasi (Kak Taruli, Kak Elisa, Kak Fransiska, kak Merry, dan Jimmy) terimakasih untuk kebersamaan kita boleh melayani bersama, masa-masa yang kita alami membuat kita semakin bertumbuh, terimakasih untuk segala dukungan, motivasi, semangat, dan doa-doanya. Kiranya kita tetap setia untuk melayani Tuhan dimanapun kita berada.

17. Sixteen Koordinasi (Bang Inra, Bang Lasro, Riando, Kak Maria, Kak Isrin, Kak Hariati, Kak Novia, Kak Nobel, Kak Risna, Kak Momo, Kak Artha, Kak Marbet, dan Kak Gembira) terimakasih untuk satu tahun pelayanan kita bersama di UKMKP Unimed, bersyukur bisa mengenal kalian. Terimakasih untuk segalanya ya.
18. WS UP FE Jl. Relag Pilitan No. 20, dan Jl. Relag Simalungun No. 3 (Bang Herman, Bang Frengki, Kak Taruli, Kak Merry, Maya, Lidia, Jessyca, Bahagia, Frans, Jody, Ruth, Jimmi, Kris, adik ku Ardi calon TH kakak, hihi Lydia manja, Rynni yang setia dengarin curhatan kakak, dan Susi teman seperjuangan ku yang setia mendengarkan, mengerti, mendukung dan menyemangati ku, semangat TA mu ya), dan para PGT (Febri, adik ku Indah yang cantik) terimakasih telah menjadi keluarga ku didalam Kristus.
19. Sahabat ku Jully terimakasih untuk senyum tulus mu, terimakasih untuk keterbukaan kita, jangan lupa "Living in God's Vision" ya. SaDo ku Ryando Situmeang, yang lagi berjuang juga dalam TAny terimakasih atas dukungan dan doa-doa mu ya. Untuk bang Ricardo Sibagariang, terimakasih untuk doa dan dukungannya.
20. Lamhot Sitanggang, terimakasih untuk ketulusan hati, kesabaran, serta kasih mu, terkhusus doa-doa mu. Terus berjuang untuk skripsi mu yaa.
21. Keluarga besar Kelas A Manajemen 2013, terkhusus (Westi, Bunda Yana, Hotma Sinta, Helena, Roni, dan Andre) yang telah sama-sama berjuang

selama perkuliahan, hingga pada akhirnya kita harus berpisah, terkhusus juga untuk kawan-kawan satu pembimbing skripsi terus berjuang ya.

Kepada orang-orang yang tidak bisa penulis tuliskan namanya satu-persatu, terimakasih untuk kasih sayang, doa, dan dukungan kalian. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun, penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Agustus 2017

**Asrye Tuter Sinaga**  
**NIM. 7133210013**

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY