

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Garuda Plaza Hotel Medan”.

Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan arahan dan dorongan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini:

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. Ibu Dr. T. Teviana SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan, sekaligus dosen Penguji saya yang telah memberikan saran dan masukan mengenai skripsi saya.
4. Bapak Hendra Saputra SE., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan, sekaligus dosen Pembimbing Skripsi saya, yang telah membimbing saya dan banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini.
5. Ibu Hilma Harmen, SE.,M.B.A selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan.

6. Bapak Syahrizal Chalil, SE., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik saya.
7. Bapak Lokot Muda Harahap, SE., M.Si selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan arahan dan masukan kepada saya mengenai skripsi saya.
8. Bapak Armin Rahmansyah Nasution, SE.,M.Si selaku Dosen Penguji saya yang juga memberikan arahan dan masukan mengenai skripsi saya.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang telah mendidik saya sehingga saya dapat berada pada titik sekarang ini.
10. Ibu Irna Tanjung selaku HR Manager Garuda Plaza Hotel Medan yang telah membantu dalam proses penelitian saya di Garuda Plaza Hotel Medan.
11. Ucapan teristimewa kepada ayah saya Bapak Darman Wijaya dan emak saya Ibu Nurhaida Lubis yang selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun, selalu memberikan kasih sayang yang tulus dan nasehat-nasehat terbaik sampai akhirnya saya bisa sampai pada titik ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua saya semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan kepada ayah dan emak. Aamiin..
12. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada satu-satunya saudara saya yaitu kak Dita Angraini yang selalu mendukung dan

memotivasi saya untuk menjadi adik yang tidak mudah menyerah dalam situasi apapun. *You are my best partner!*

13. Terima kasih juga kepada sahabat seperjuangan saya yaitu tim LASTA (Sabrimiralda Ulya, Riki Oktavia Pratiwi, Rezza Bella, Latifah Sulha, Rahma Dhana) yang selalu ada disaat saya terjatuh dan berbagi kebahagiaan bersama. Saya sangat bersyukur memiliki sahabat seperti kalian semua dan semoga persahabatan kita ini tidak akan pernah berakhir. Aamiin.

Akhir kata saya berharap dengan terselesaikannya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Atas segala bantuan dan dukungan dari semua pihak saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Medan, Maret 2020

Penulis

Ade Irma
NIM. 716321001

THE
Character Building
UNIVERSITY