

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayah-Nya. Penulis juga sangat berterima kasih kepada kedua orang tua yang bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan materi, selalu mendoakan perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir ini. Sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO INTRA Jurusan Medan-Pematang Siantar”** dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syamsul Gultom, S.KM. 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, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Hilma Harmen, S.E., M.B.A. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

5. Ibu Aprinawati, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan bimbingan akademik kepada saya.
6. Ibu Dr. Sri Rezeki, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya, yang membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Sienny, SE., M.Pd dan Ibu Cut Ermiati, SE., M.Si . selaku Dosen Penguji saya, yang memberikan masukan-masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Drs.Ahmad Hidayat, M.Si. selaku Dosen Penguji saya, yang memberikan masukan-masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
10. Teristimewa Bapak, Ibu beserta Abang Rimbhos Dongan Samosir dan Makmur Jaya Samosir yang selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan saya Murni Hasibuan, Umami Nasution, Lusiana Silalahi, Andi P Putra, dan Arifin yang telah membimbing saya menyelesaikan skripsi.
12. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis, penulis ucapkan terima kasih untuk semuanya.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis memerlukan masukan dari pembaca. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar penulis dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Medan, Juli 2020

Bintang Samosir
NIM.7163210015

THE
Character Building
UNIVERSITY