

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900”**. Penulisan skripsi ini diselesaikan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Penulis menyadari bahwa selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan juga masukan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga segala rintangan dapat dilalui dengan baik. Oleh sebab itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsul Gultom, SKM., M.Kes selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Aprinawati, SE., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dedy Husrizalsyah, SE., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Dr. Dina Syahreza, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Ibu Dr. Sri Rezeki, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.

8. Bapak Hendra Saputra, SE., M.Si, selaku Dosen Penguji Pertama yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan bimbingan juga arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Bapak Lokot Muda Harahap, SE., M.Si, selaku Dosen Penguji Kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan bimbingan juga arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Bapak Lokot Muda Harahap, SE., M.Si, selaku Dosen Penguji Kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan bimbingan juga arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang selama ini telah memberikan ilmu.
12. Kepada Staff Administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
13. Kepada pihak PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi penulis ini.
14. Untuk kedua orangtua penulis yang sangat dicintai dan di sayangi yaitu Bapak Asmu'i dan Ibu Masrifah Siregar, S.S yang selalu mendukung, menyemangati, dan mendoakan saya agar pengerjaan skripsi ini berjalan lancar.
15. Untuk Opung penulis yaitu KH. Anwar Noor Siregar, yang telah banyak memberikan dukungan juga doa kepada cucunya yaitu penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
16. Untuk sahabat MAN penulis yaitu Lutfia, Rifa, dan Afifah, yang telah menyemangati saya dan memberi dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Untuk keluarga besar Keluarga Cemana yaitu, Ledy Theresia Saragi, S.M, Nita Yuliana, Khofifa Harahap, Nailan Najhah, Wahyu Selvia, S.M, Siti Rani Fatimah, S.M, yang sama sama berjuang selama mengerjakan skripsi

dan juga saling membantu dan juga menyemangati sehingga skripsi ini dapat selesai.

18. Untuk sahabat penulis teman satu bimbingan yang sama-sama dalam pengerjaan skripsi dan juga sangat banyak membantu juga memberikan banyak semangat yaitu Ledy Theresia Saragi, terima kasih atas bantuan dan semangatnya sehingga skripsi ini dapat selesai.
19. Untuk teman saya yang menemani hari-hari saya yaitu M. Satrio Gunarto, S.S, terima kasih atas semangat dan masukan yang diberikan dan juga terima kasih atas pengertiannya selama penulis fokus dengan pengerjaan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai.
20. Untuk teman-teman yang dari mereka saya jadi bias berkesenian yaitu, Kak Puri, Kak Opi, dan juga Afra, terima kasih juga atas semangat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
21. Keluarga besar Manajemen B 2018, terima kasih karena sudah bersama-sama menjalani dan berjuang selama perkuliahan dengan sudah melewati penuh suka dan duka selama perkuliahan berjalan.
22. Kepada Code Kunst, Dpr Live, Dpr Ian, Blackpink, Lana Del Rey, juga The Neighbourhood, yang selama penulis mengerjakan skripsi musik-musiknya menemani hari-hari ketika mengerjakan skripsi dan memberikan ketenangan dan suasana yang baik sehingga penulis lebih tenang dalam melakukan pengerjaan skripsi.
23. Kepada Diri Sendiri, Terima kasih banyak sudah bertahan, sudah semangat, sudah mampu mengerjakan skripsi ini sendiri meskipun ada hari-hari dimana mengeluarkan air mata, capek, bahkan sakit, semuanya sudah terbayarkan sekarang. Sekali lagi, Terima kasih diri sendiri, saya bangga.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dari semua pihak yang ingin memberikan saran maupun kritik demi perkembangan yang lebih baik untuk peneliti. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membacanya.

Medan, Februari 2023

Penulis,



Nahdyah Asmafa Wina

NIM. 7183510022



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY