

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Metode *Principal Component Analysis* (PCA) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan KFC Gajah Mada Medan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat yang diperlukan untuk mencapai gelar Sarjana Matematika di Program Studi Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Universitas Negeri Medan.

Penyusunan skripsi ini telah melalui perjalanan yang panjang dan bergelombang dimana telah melalui berbagai tahapan sesuai dengan prosedur standar yang berlaku di FMIPA Unimed. Mulai dari tahap penentuan topik penelitian, penyusunan dan seminar proposal, pelaksanaan penelitian, penyusunan skripsi, dan ujian mempertahankan skripsi. Pemilihan topik penelitian didasarkan pada permasalahan masa kini yang ada di lapangan terkait kepuasan pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T.,M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Ibu Dr. Ani Sutiani, M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Medan.
3. Ibu Dr. Hamidah Nasution, M.Si. selaku Ketua Jurusan Matematika Universitas Negeri Medan dan Ibu Erlinawaty Simanjuntak,S.Pd., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Matematika Universitas Negeri Medan.
4. Bapak Didi Febrian, S.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Matematika Universitas Negeri Medan.

5. Ibu Marlina Setia Sinaga, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan yang luar biasa terhadap penulis sehingga semua tahap dalam penyusunan skripsi ini dapat dilalui dengan baik.
6. Ibu Dr. Hamidah Nasution, M.Si., Bapak Dr. Lasker P. Sinaga, M.Si., dan Bapak Didi Febrian, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberi masukan dan saran perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Pardomuan Sitompul, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan bimbingan kepada penulis sejak awal perkuliahan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Administrasi Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Medan yang telah banyak memberikan bimbingan dan membantu penulis mulai dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Orang tua yang sangat penulis sayangi yaitu Bapak Irsan Siagian dan Ibu Morlina Sihombing yang sudah memberikan cinta, kasih sayang, perhatian dan dukungan dari semasa penulis bayi sampai sekarang. Kiranya Tuhan Yesus senantiasa melindungi dan memberkati, memberi kesehatan dan kebahagiaan selalu karena penulis tidak akan mampu membalas jasa-jasa mamak dan bapak.
10. Sahabat penulis yaitu Vina Anastasya, Sinthia Audrey dan Diane Agricia yang telah bersama-sama dengan penulis mulai dari masa sekolah hingga masa perkuliahan, memberikan dukungan, semangat dan selalu ada dalam suka maupun duka sehingga penulis dapat menyeleraskan kehidupan sehari-hari dengan perkuliahan dengan baik.
11. Teman terkasih penulis Gomgom Yoel Andre Pasaribu yang senantiasa meluangkan waktu, menemani dan mendengarkan keluh kesah, memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Anak-anak Kanopi yaitu Immanuel, Vina, Margaretha, Leo, Martin, Anri, Samuel, Natanael, Ricky, Raymond yang telah menemani penulis dari masa sekolah, menjadi teman berpetualang, memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Teman terdekat penulis selama masa perkuliahan yaitu Ker, Anin, Tenri, Rizka, Nana, Pitak, Bunga, Misel, Windi dan Iman yang sudah bersama-sama dengan penulis menjalani masa awal perkuliahan sampai sekarang, memberi semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis.

14. Teman sekelas PSM B 2019 yang sudah membantu dan berjalan bersama-sama dengan penulis mulai dari awal masuk sehingga penulis dapat menjalani hari-hari perkuliahan dengan baik.

15. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh teman dan kerabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala nasehat, dorongan dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Namun demikian, sembari mengharapkan kritik dan saran yang membangun, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

Medan, 13 Juli 2025

Penulis,



Angel Irma Deswani Siagian

