

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Instruktur dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan” dengan baik. Penyusunan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam setiap prosesnya. Melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah berperan dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Secara khusus, penulis menyampaikan penghormatan dan rasa terima kasih yang tulus kepada orang tua tercinta, Bapak M. Tanjung, dan Ibu H. Harefa yang selama ini telah memberikan kasih sayang yang tulus, dukungan yang tidak pernah luntur, dan doa yang tidak pernah berhenti dipanjatkan. Tidak ada rangkaian kata yang benar-benar mampu menggambarkan betapa besarnya peran dan pengorbanan Bapak dan Ibu yang diberikan selama ini. Segala jerih payah, waktu, dan perhatian yang diberikan telah menjadi kekuatan terbesar yang membuat Penulis sampai ke tahap ini. Selain itu, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Haikal Rahman, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

4. Ibu Akmal Huda Nasution, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Dionisius Sihombing, M.Si. Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Aprinawati, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dan sekaligus menjadi Dosen Penguji Ketiga Penulis yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan pengembangan pengetahuan penulis.
7. Ibu Dr. Dina Sarah Syahreza, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
8. Bapak Dr. Zulkarnain Siregar, S.T., M.M. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi pada proses penyelesaian skripsi ini. Setiap masukan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Bapak Prof. Dr. Saidun Hutasuht, M.Si sebagai Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun untuk peningkatan kualitas penulisan dan substansi penelitian ini.
10. Bapak Lokot Muda Harahap, S.E., M.Si. Selaku Dosen Penguji Kedua atas kritik, arahan dan bimbingan yang diberikan selama menempuh perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Staff Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
12. Seluruh Pihak di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan khususnya Kepala Balai, jajaran manajemen dan seluruh pegawai, atas izin, kerja sama, serta bantuan yang diberikan selama proses pengumpulan data penelitian secara langsung.
13. Keluarga tercinta, Alm. Papa Miswar, Ibu H. Harefa, Bapak R. Lubis, dan Abang Luthfi yang telah memberikan dukungan baik materi maupun moral, serta kakak Atikah, yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat Man 2 tersayang, Azizah, Yola, Yaya, Anna. Kehadiran, semangat, dan dukungan yang kalian berikan selama menjalani perkuliahan ini menjadikan proses yang dijalani terasa lebih ringan dan bermakna.

15. Sahabat dimasa perkuliahan yaitu Sari, terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya yang berarti selama masa perkuliahan serta dalam penulisan skripsi ini.
16. Sahabat rumah yaitu Bobo dan Gempi yang telah menemani dan memberi dukungan moral peneliti dalam proses pengerjaan skripsi.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam bentuk apapun selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi tambahan wawasan bagi pembaca.

Medan, 21 Februari 2026

Penulis



Raihanah Yumni

THE
Character Building
UNIVERSITY