

KATA PENGANTAR

Dengan iringan do'a dan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, ketabahan dan kesempatan kepada penulis sesuai dengan kemampuan yang ada telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi dan memenuhi syarat-syarat untuk dapat menempuh ujian dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan. Adapun judul yang dikemukakan yaitu: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Leasing PRS Multi Finance Medan”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Kusbianto, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Dharmawangsa Medan.
2. Bapak Sahnun Rangkuti, SE., M.AP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan.
3. Bapak M. Amri Nasution, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Al Firah, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.

5. Bapak pimpinan Leasing PRS Multi Finance Medan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar yang telah mendidik dan menyumbangkan ilmu pengetahuan selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan.
7. Secara khusus, kepada ayahanda tercinta Suyadi Bagong dan ibunda tersayang Iyut Widi A serta adinda Neza Indriana Alya Saputri dan Balqis Callista Putri yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Buat teman terbaik Via Ardi Agarini, S.Pd, Ira Zeittira Hasibuan, S.Pd dan Rafika Syuri Marpaung, S.Ak yang telah mendukung dan membantu penulis hingga skripsi ini dapat selesai.

Akhirnya atas bantuan, motivasi serta bimbingan yang telah diberikan, penulis tidak dapat membalasnya. Hanya do'a yang dapat penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa agar selalu menyertai kita semua dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, Oktober 2019

Penulis

Ameiliya Ade Imeldawati
NPM : 14510154