

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan rihdo-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam waktu yang telah ditentukan.

Skripsi yang ditulis berjudul “**Peningkatan Sikap dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Nusa Sumatra Tour and Travel Medan**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peningkatan sikap dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Nusa Sumatra *Tour dan Travel* Medan.

Akhinya, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan sehingga proposal ini selesai. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orangtua saya yang telah memberikan doa dan dukungan sejak awal pembuatan skripsi hingga skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak Dr. Kusbianto, SH, M. Hum selaku Rektor Universitas Dharmawangsa Medan.
3. Bapak Sahnun Rangkuti, SE, M. AP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan.
4. Bapak M. Amri Nasution, SE, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan dan juga selaku Pembimbing I yang telah berkenan memberikan arahan, petunjuk

serta bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Ibu Al Firah, SE., M.Si., selaku dosen Pembimbing II yang juga turut berkenan memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada penulis hingga penulisan skripsi selesai.
6. Ibu Nurul Hayati Ikhsani selaku HR & Administrasi Manager PT. Nusa Sumatera *Tour and Travel* serta PT. Nusa Sumatera *Tour and Travel* yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Buat teman-teman seperjuangan Angkatan 2015, terima kasih sudah saling membantu satu sama lain untuk memperlancar skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, kepada semua pihak peneliti mengucapkan terima kasih. Semoga Allah *Subhanahu WaTa'ala* memberikan imbalan dan pahala atas jasa dari pihak-pihak yang terkait tersebut.

Medan, 2020
Penulis

Firna Ellita