

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: **“Peranan Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang”**.

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 dan Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.
3. Bapak M. Amri Nasution, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan
4. Bapak Suardi., SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.

5. Bapak Pimpinan PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang 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 Abdul Jalil Purba dan ibunda tersayang Halijah yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Dharmawangsa Medan, 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, Agustus 2019

Penulis

Tara Rahmadani Purba
NIM : 15510237