

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan sekaligus menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam menulis skripsi, penulis banyak mengalami kesulitan karena terbatasnya pengetahuan, pengalaman dan buku yang relevan. Namun berkat bantuan dan motivasi baik dari dosen, keluarga dan teman-teman sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN CALON PELANGGAN JAMAAH HAJI, UMRAH PT. HAIKAL WISATA CABANG MEDAN”. Dan Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik kearah perbaikan serta penyempurnaan yang sifatnya membangun dari pembaca untuk penulisan lebih lanjut.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih seiring doa dan harapan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Kusbianto, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Dharmawangsa Medan.
2. Bapak Sahnan Rangkuti., SE, M.,AP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan.
3. Bapak M. Amri Nasution, SE., M,Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Dharmawangsa Medan.

4. Bapak H. Edi Sofian, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan, saran dan petunjuk kepada penulis serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Mierna Zulkarnain, SE., MM., selaku Pembimbing II yang telah berkenan memberikan dan membantu serta meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan nasihat dan semangat kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Dan Pegawai Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Dharmawangsa Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
7. Terimakasih yang istimewa untuk kedua orang tua ibunda tercinta **Rosmaini Br. Pardede** dan ayahanda tersayang **Zainal Abidin Lubis**, yang telah mendidik dan membimbing serta memberi bantuan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan meraih gelar Sarjana Manajemen (SM,.).
8. IBU HRD beserta staff PT. HAIKAL CITRA WISATA CABANG MEDAN yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kakakku tersayang Kumala Dewi Angraini Lubis, S.Pd., dan adik-adikku tersayang Febri Yani Rosmita Lubis, Netti Juwita Lubis, dan Diva Nurul Al-Fani Lubis yang memberikan dukungan dan semangat.

10. Sahabat seperjuangan Dwi Ardianti SM., Deska Arleta SM., Riza Ella Sari SM., Nur Sahri Ramadhani, Sarah Septiansi, Nurul Kalisa SM., Rizky Harzrina Ramadhani.
11. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Manajemen, khususnya abangda Fernando Sinaga, bang Ajis Antomi Hidayatullah, bang Reza Irsyandi, bang Parlindungan Malau, Yuli Andika Putri SM., Fayati Shasabilla SM., kak Ika Dwi Jayanti SM., kak Suci, terima kasih atas dukungan, motivasi dan kebersamaan selama ini dan sahabat saya Nurhichmah Septianda SE., dan Syahrial terima kasih atas bantuan dan motivasi moril sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Rekan-rekan kelas Manajemen-A angkatan 2015-2016 Ekonomi Manajemen yang telah bermimpi dan berjuang bersama-sama menabalkan gelar SM.
13. Penulis juga ucapkan terima kasih untuk semua sahabat, saudara dan rekan-rekan yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu, dalam memotivasi dan memberikan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya bagi penulis secara pribadi.

Aamin ya rabbal alamin.

Medan, November 2019  
Penulis,

Hulfa Muznaini Lubis