# KATA PENGANTAR

**ghjk**

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu Aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkan kamu dari azab yang pedih?(Yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu jika kamu mengetahuinya”. (Qs. As-shaf : 10-11).

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan ridhonya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dalam waktu yang telah ditentukan.

Penelitian ini ditulis berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Klinik Pratama Cahaya II Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang”.**

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak KRT. Dr. Hardi Mulyono K. Surbakti sebagai Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Dr. Anggia Sari Lubis, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
3. Bapak Toni Hidayat, SE., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara AL-Washliyah Medan.
4. Ibu Melisa Zuriani Hasibuan, SE, M.Si sebagai Pembimbing skripsi saya yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan semangat kepada saya selama penyelesaian skripsi penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan arahan serta ilmu yang bermanfaat selama kegiatan belajar mengajar.
6. Teristimewa kepada orang tua saya tersayang, bapak Lasno dan ibu tercinta Susiati yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis, serta kakak Novi Pratiwi dan adik Dody Firmansyah yang telah memberikan banyak motivasi, mendoakan dan memberi dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada yang terkasih saudara Tri Darmawan yang telah menjadi sosok rumah yang tidak berupa tanah dan bangunan telah berkontribusi banyak dalam menyelesaikan tugas akhir saya, meluangkan baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar mengahadapi saya. Terimakasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini.
8. Ibu Bd. Ida Trihandayani, S.K.M S.Tr,Keb selaku Pimpinan Klinik Pratama Cahaya II Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang yang telah mengizinkan saya untuk penelitian ditempat tersebut.
9. Sahabat saya Dilla, Niken, Prista dan Nindy yang telah membantu saya dalam menyelesaikann tugas akhir saya.
10. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terimakasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita mampu. Terimakasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang kita miliki.

Sebagaimana seorang layaknya manusia dengan menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian maupun penulisan skripsi penelitian. Oleh karena itu, kepada para pembaca agar kiranya menyampaikan saran dan kritik yang bersifat membangun agar nantinya saya bisa memperbaiki dikemudian hari.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan terutama bagi penulis.

Medan, Februari 2023

Penulis



**LISA APRIANTI**

**NPM: 193114047**