# KATA PENGANTAR



Artinya:Hai Orang-Orang yang beriman maukah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? Yaitu kamu beriman kepada Allah dan RasulNya dan Berjihad dijalan Allah dengan harta dan jiwamu.Itulah yang lebih baik bagi kamu jika kamu mengetahuinya.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh *Service Quality* dan *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Roda Asia Hanami ”.** Dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallallahu Aalihi Wasallam, yang senantiasa membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh ilmu dan iman.

Peneliti mengucapkan syukur alhamdulilah kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan ridho-Nya lah skripsi ini dapat dibuat serta dapat dipertanggungjawabkan. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dengan keikhlasan dan ketulusan baik langsung maupun tidak langsung sampai selesainya skripsi ini. Terima kasih dan penghargaan khususnya peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. KRT. Hardi Mulyono K. Surbakti, selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Anggia Sari Lubis SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
3. Bapak Toni Hidayat SE,M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Bapak M. Guffar Harahap, SE.ME selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pengembangan wawasan keilmuan selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yaitu Ibu Rinawati dan Ayah saya M.Agus Tono yang selalu mendukung saya.
7. Nenek saya yaitu nenek Supinem yang selalu memberikan saya motivasi dan semangat pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibuk Ratna Ningsih dan Mas Sarwoko yang telah sangat banyak membantu saya dan memberikan banyak waktu saya agar fokus dalam menyelasaikan skripsi ini.
9. Fresh Diana Putri yang selalu memotivasi dan memberi semangat saya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Govin dan Fadli terima kasih atas dukungan dan semangatnya untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Ajja Wajalla membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti mengharapkan sumbangsih berupa pemikiran yang terbungkus dalam saran maupun kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

**Medan, Juni 2023**

**Peneliti**

**Ariga Ramanda**

**193114119**