**KATA PENGANTAR**



**Artinya** : “Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? (10). (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.(11) (QS.ash-Shaff 10-12)”.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan terhadapkehadirat Allah SWT , yang telah melimpahkan rahmat hidayah, dan karunianya pada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Judul yang penulis pilih dalah penelitian skripsi ini adalah: **“Analisis Pengaruh *People* dan *Process* Terhadap Keputusan Konsumen Pada PT.JNE Medan”.**

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik mengenai isi maupun penulisannya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran dari Bapak/Ibu Dosen serta para pembaca sekalian demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak H. Hardi Mulyono, SE.,M.AP selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
2. Ibu Shita Tiara, SE.Ak.M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
3. Bapak Mutawaqil Bilah Tumanggor, SE, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen.
4. Ibu Rukmini, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Suhaila Husna Samosir, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak dan Ibu Dosen/Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan.
7. Teristimewa untuk ayahanda Bahran dan ibunda Mahrani tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan moril dan materil, doa dan motivasi yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
8. Abang-abang dan Kakak-kakak terkasih yang telah memberikan semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
9. Teman-teman mahasiswa Manajemen angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang membantu dan memberikan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermafaat bagi semua pihak demi perkembangan dan kemajuan akademik.

Medan, Juni 2019

Penulis

**RINA MARDIANA**

**NPM.153114284**