

KATA PENGANTAR

Hanya ucapan syukur dan terimakasih penulis panjatkan atas hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan penuh kasih dan rahmat-Nya telah memungkinkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli”** ini dapat diselesaikan semata-mata karena belas kasihan Allah Yang Maha Penyayang kepada penulis. Beragam kendala yang penulis hadapi, sejak kuliah di Universitas Nias hingga sekarang ini, tidak menjadi halangan dalam merampungkan penulisan skripsi ini.

Sejak memasuki Universitas Nias, pada Agustus 2022, hingga penulisan skripsi ini, proses pembelajaran tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sangatlah wajar apabila penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu penulis.

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt, M.Si sebagai Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Bate’e, S.E.,M.M, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M selaku Ketua Prodi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Bapak Aferiaman Telaumbanua, S.E.,M.M sebagai pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh pegawai dan staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Nias untuk bantuannya selama peneliti melakukan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
7. Kepada kedua orang tua saya dan saudara yang telah memberi semangat dan doa selama memulai hingga selesai menulis skripsi ini.
8. Kepada seluruh keluarga besar saya yang telah mendoakan dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Tak lupa saya berterimakasih kepada teman-teman seangkatan dan teman-teman saya yang selalu memberikan semangat satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya Doa yang dapat peneliti berikan atas bantuan dan dukungannya, kiranya Tuhan selalu menyertai dan memberkati kita.

Gunungsitoli, April 2024
Peneliti

DAFID TRICANDRA ZENDRATO
NPM 2319109