

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-nya sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA BINAKA GUNUNGSITOLI**”. Proposal penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Dalam pelaksanaan penelitian dan penyelesaian proposal penelitian ini, Peneliti tidak luput dari hambatan dan kesulitan. Namun, banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Delipiter Lase, M.Pd. Sebagai Plh. Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. Sebagai Ketua Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Heniwati Gulo, S.E., M.E. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Sophia M. Kakisina, SE, M.Sc Yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal Penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf yang telah memberikan tunjuk ajar kepada penulis selama mengikuti pendidikan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
6. Bapak/Ibu pegawai/karyawan di Bandar Udara Binaka Gunungsitoli Kota Gunungsitoli yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan mengambil data sebagai bahan penulisan skripsi ini.
7. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, bapak Lisder Bondar yang sudah dipanggil oleh Tuhan sang pencipta, beliau memang tidak bergelar sarjana bahkan tidak sampai tamat di bangku SD. Namun satu yang saya pegang dari beliau yaitu nasehat nya, jangan pernah bermimpi untuk mundur jika kamu tahu caranya maju. Dan hal tersebut lah yang membuatku bisa sampai pada tahap ini. terimakasih ya pak, atas cinta dan nasehat yang pernah engkau berikan kepada putrimu ini.

8. Pintu surgaku, ibu Radima Sitohang, Mama tercinta sama halnya dengan papa, beliau ini juga tidak bergelar sarjana. Beliau adalah orang yang selalu bida menjadi tempatku bersandar dari segala hal yang membuatku lelah dan hamper ingin menyerah, namun mama mampu membuat ku semangat dan terus menatap ke depan. Terimakasih ya ma, untuk segala pengorbananmu yang tiada pamrih, aku bangga jadi anakmu.
9. Teruntuk support sistemku, abang tercinta dan terhebatku Eswan Petra dan Eswin Petro, Terimakasih untuk semua support nya dari segi apapun itu. Terimakasih untuk semuanya, hiduplah dengan baik dan Bahagia. Karna abang adalah sosok pengganti dari mendiang bapak yang menjadi tempat ku berkeluh kesah sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.
10. Teruntuk tante ku Serianna Bondar, S.E dan Hernija Bondar yang selalu memberikan motivasi kepada penulis, walaupun sering di marahi namun itu semua demi kebaikan penulis, mungkin jika bukan karena keras nya didikan beliau penulis mungkin tidak bisa sampai di tahap ini, terimakasih ya tanteku tetaplah menjadi orang yang selalu mendorong orang untuk maju lebih baik lagi.
11. Yang terakhir adalah kedua sahabat saya yaitu Mega vebriniayanti Gea dan Niati Zebua yang selama ini sudah memberikan semangat kepada penulis, kehadiran mereka sangat berarti bagi penulis. Terimakasih ya, semoga kita selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan agar kita bisa menyelesaikan tahap ini bersama - sama.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Gunungsitoli, 26 Juni 2025
Peneliti,

KRISTIN Y.S BONDAR
NIM 2321223