

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pemasaran PDAM Kota Pontianak”** yang merupakan salah satu persyaratan akademik bagi penulis untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dan bimbingan, petunjuk, saran, maupun dukungan moril dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Thamrin Usman, DEA selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Suratman, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Rudi Mardiansyah, S.E, MM, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Titik Rosnani S.E, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Dr. Mustaruddin, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama menyusun skripsi dan berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.

6. Ibu Dr. Nur Afifah, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan nasehat, masukan, saran, serta motivasi kepada saya selama menyusun skripsi dan berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Bapak Wahyu Laksana, SE., M.Si selaku Dosen Penguji Utama.
8. Ibu Dr. Titik Rosnani S.E, M.Si, selaku Dosen Penguji Pembantu.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Karyawan dan Segenap Civitas Akademika di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
10. Ibu Puji Ariyati dan Bapak Sapawi tercinta yang selalu memberikan doa, materi, dan motivasi yang tak pernah terputus. Sungguh tanpa kalian saya ini bukanlah apa-apa, terima kasih untuk setiap cucuran keringat kalian dan kasih sayang yang selalu menguatkan setiap langkah dalam hidup.
11. Adikku Rizky Arum Setyowati atas dukungan, doa, dan kasih sayang. Semoga kita bisa membahagiakan Ibu dan Bapak.
12. Kekasih tersayang Mellyardila Ayuningtyas Putri atas kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi yang selalu diberikan tanpa henti. Semoga dengan semuanya menjadi manfaat buat kedepannya.
13. Keluarga baru saya tante Kholilah, om Hendy, om Budy, tante Alfiah, Cindy serta keluarga yang lainnya atas dukungan, doa, motivasi dan saran-saran yang membangun untuk bisa lebih baik dan berkualitas di masa depan nanti.
14. Teman-teman angkatan 2010 Jurusan Manajemen, khususnya Wilson Hartanto, Cristover Roberto Laufra, Puty Febriasari, Andariski Noka

Dilaventi, Supriyana, M. Ifdhal, Beni Setiyanto, Zamiil Solihin, Fahrizal Ramadhan, Tiara, Amman Siwaka, Retno Susanti, Lusiana, Lellys Bona, Dani Julian, Guntur, Gunawan Hidayat, Valery Siahaan, dan Nova Budi Purnama yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

15. Seluruh teman-teman jurusan Manajemen Angkatan 2010 dan teman-teman dari ULTRAMEN (Ultras Manajemen) khususnya Erlanda Chrisandi, Rezza Arham, Adityo Wibisono, Afrian DN, Aji Setyo, Rifal, Hendrikus, Dimas DQ, Agus Pratomo, Saiful, Rahman, Rio, Sartono, Mail, Buchari, dll. Terima kasih atas kebersamaan yang telah kalian berikan selama ini.
16. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak yang telah bersedia memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik.
17. Semua pegawai PDAM Kota Pontianak yang membantu dalam pengisian kuesioner yang tidak bisa disebut satu-persatu.
18. Teman-teman dan seluruh sahabat (yang tidak bisa disebutkan satu-persatu) yang selalu memberikan dukungan, saran, nasehat dan kebersamaan.
19. Keluarga Besar FORMASI, HIMAJEN, dan FKMI-Al Iqtishad yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman organisasi yang begitu berharga yang mungkin tidak bisa didapatkan di tempat lain.

Semoga semua doa, bantuan, dukungan, semangat, kebaikan serta motivasi yang senantiasa diberikan akan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Pontianak, Mei 2015

Penulis