



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr, Wb

Alhamdulillah rabbilalamin puji dan rasa syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala atas nikmat, berkah, kasih sayang dan ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mengikuti ujian akhir. Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini, tidak sedikit rintangan yang penulis hadapi, baik dari segi materi maupun nonmateri. Akhirnya, dengan segala perjuangan dan kerja keras serta semangat yang berkorban penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA SERVIS DI PT. AGUNG AUTOMALL SM. AMIN PEKANBARU.** Shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan pada baginda Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam beserta sahabat dan para pengikutnya, Allahumma Shalli alaa Muhammad Waala aali Muhammad, Assalamualaika Ya Rasulullah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan serta kejanggalan baik dari segi bentuk, susunan, tata bahasa, maupun dalam bentuk nilai ilmiahnya, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat lebih sempurna di masa yang akan datang.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Teristimewa buat Ayahanda “Ismar isa” dan Ibunda” Jamila wati” yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu memberkati penulis dengan doa mulai dari menjalankan perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Dengan kasih sayang yang tulus ikhlas serta memberikan bantuan material, spritual, dan moral yang tak akan dapat penulis balas, selain berdoa kepada Allah Subhanahu wa ta’ala agar ayahanda dan ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah Subhanahu wa ta’ala .
2. Buat kakak kandungku “Rika Viona” dan abang kandungku “ Andi Gunawan, Riko Saputra, dan Aldi Yanto” yang juga menjadi penyemangat dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang serta dimudahkan rezekinya. Amin
3. Buat segenap sanak keluarga penulis yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Leny Nofianti, MS, M.Si, Ak selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
7. Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE. MM. Ak.CA selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Riki Hanri Malau, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekertaris Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Ibu Srikandi dan kak Fitri yang banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi dan sebagainya.
11. Ibu Nurlasera, SE, MM selaku pembimbing proposal yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berjasa mendidik penulis dengan membekali ilmu pengetahuan.

13. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

14. Teman-teman jurusan Manajemen, terutama kelas Manajemen Pemasaran B angkatan tahun 2013 yang telah memberikan warna dimasa perkuliahan, terima kasih atas pertemanan dan kebersamaan yang terjalin selama ini.

Semoga segala bantuan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapat balasan dari Allah Subhanahu wa ta'ala. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, aamiin.

Pekanbaru, 26 Oktober 2017
Penulis,

ANDRA SAPUTRA
NIM. 11371100565