



## Hak Cipta Dilindungi 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 Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah rabbil'alamin saya selaku penulis mengucapkan terimakasih atas kehadiran Allah Subhanahuwata'ala atas limpahan dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis masih diberikan kesehatan baik jasmani maupun rohani saat sekarang ini. Dan shalawat beriringkan salam kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi wasallam, yang telah membawa kita semua dari alam kegelapan ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang.

Berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Strategi *Customer Relationship Management* terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru**".

Peyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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 terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. DR. Mahendara Romus,SP,M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



## 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.

3. DR. Mulia Sosiady, SE, MM, Ak, CA selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Ermansyah,SE,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Proposal yang telah memberikan bimbingan, arahan serta nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Susnaningsih Mu'at, SE., MM selaku Pembimbing Akademis yang telah banyak membantu memberikan masukan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen/Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan atas segala bantuan selama proses pembuatan skripsi sampai selesai.
9. Ayahanda Arnedi dan Mama tercinta Sumarni, Kakak penulis Fitriani S.Pd, yang telah memberikan dorongan, semangat, nasehat serta Do'a yang tak pernah putus dan selalu memberikan semangat disaat merasa lelah, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan Skripsi ini.
10. Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen S1 dan Pengurus Muda Himpunan Jurusan Manajemen S1, yang telah memberikan dukungan dan membangkitkan semangat penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.


**Hak Cipta Dilindungi 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.

11. Anandira Waldi, Anisa Eka Putri, Bagas Tri Saputra, Randes, Wahyu Kurniawan, Yusvi Chaldi Akram, Dorry Armadi, Mutiyya, Nadia Tri Fareza, Dido Muhammad, Vicky Varma Edward, Yopi Indra Pratama dan Yusuf Satrio Bimo, yang merupakan Sahabat seperjuangan penulis dalam proses kuliah maupun pembuatan skripsi hingga selesai.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen dan Lokal Pemasaran A angkatan 2014 yang telah memberikan banyak warna dan pelajaran dalam kehidupan dan pergaulan, terimakasih atas pertemanan dan kebersamaan selama kuliah.
13. Teman-teman KKN 2017 di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Pasir Penyu.
14. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada Allah SWT Penulis Memohon agar usaha ini dijadikan amal sholeh dan diberikan pahala oleh-Nya. Dan salawat berangkaikan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Pekanbaru, April 2018  
 Penulis,

**Ernida Viona**  
**NIM.11471205692**