



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 rabbil'alamin, puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arya Duta Pekanbaru”**, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat beserta salam buat reformator ummat selalu penulis tujukan kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga serta sahabatnya yang telah berhasil membuka tabir peradaban baru, dari peradaban jahiliyah menuju peradaban Islam yang merupakan Dinul Haq sebagai rahmatan lil'alamin dan berjuang merubah peradaban dunia dari keburukan menjadi yang lebih baik. Dan telah membawa kita semua dari alam kebodohan menuju alam yang berilmu seperti yang kita rasakan saat ini.

Melalui proses bimbingan dan pengarahan yang disumbangkan oleh orang-orang yang berpengalaman, motivasi serta do'a orang-orang yang berada disekeliling penulis sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan penuh kesadaran.

**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.

Sesungguhnya skripsi ini telah disusun sesempurna mungkin. Namun menyadari bahwa di dalamnya masih terdapat kekurangan dan kelemahan berbagai aspek. Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis berharap dan menerima sumbangan masukan pemikiran dari semua pihak demi kesempurnaannya skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat dukungan dan juga menerima bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Teristimewa kepada Ayahanda **Abdul Samad** dan Ibunda **Rosmawati**, yang bersusah payah berjuang membanting tulang, memeras keringat untuk membesarkan dan membiayai pendidikan anaknya, ilmu ini akan menjadi bekal yang berharga bagi anakmu, agar nantinya dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia akhirat, terima kasih atas do'anya, motivasinya serta dukungannya baik secara moril dan materil, sehingga Ananda dapat melaksanakan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Segala usaha dan pengorbanan yang ayahanda dan ibunda lakukan InsyaAllah mendapat balasan yang luar biasa dari Allah karena tidak ada apapun yang bisa membalas semua kebaikan ayahanda dan ibunda kecuali Allah SWT. Khususnya kepada Abang-abang ku **Heriansyah** , **Afrizal** , **Dedi Wahyudi** dan adik ku **Rosmanita** yang selalu saya sayangi dan selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kalian akan menjadi lebih baik nantinya. Jadi, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

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.

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Mahendra Romus, Sp, M.Ec, PhD selaku Dekan Fakultas dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Leny Nofianty, MS, SE, M.SI, Ak, CA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE, MM, Ak, CA selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekretaris Prodi Manajemen SI Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Endrianto Ustha, ST, MM Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Ibu dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan

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.

kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita – cita.

10. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Terima kasih kepada sahabatku Azhari, Ahmad Fauzi, dan M. Zhaki Ikhsandry yang selalu menjadi sahabat yang baik dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih yang luar biasa untuk sahabat seperjuangan M.Nur Haqiqi, Wiro Alfendro, Vigo Farlandi, Alfi Syahry dan seluruh anggota KKN Desa Pekan Kamis yang selalu ada dalam proses pembuatan skripsi ini, yang selalu membantu dan meluangkan waktu demi selesainya skripsi ini, terima kasih untuk semangat kalian.
13. Seluruh teman – teman satu angkatan Manajemen C dan Manajemen Pemasaran B, yang tak mungkin penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, waktu, dan pengalaman yang sudah kita lewati bersama, semoga persaudaraan kita akan terjalin selamanya.
14. Dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT dan sebuah harapan bagi penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca semuanya.



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.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini mudah-mudahan amal ibadahnya diterima Allah SWT segala amal jariah dibalas dengan balasan yang berlipat ganda. *Amin amin ya robbal 'aamin.*

Kemudian, apabila dalam karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis senantiasa terbuka untuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Apabila ada kekurangan dalam karya ini, hanya kepada Allah penulis memohon ampun. Semoga karya sederhana ini bisa bermanfaat. *Jazakumullah Khairan Katsiran. Wallahu A'alam Bissahawab.*

Wassalamualaikum Wr. wb

Pekanbaru, 22 Agustus 2017

Penulis

HEFRI YADI

UIN SUSKA RIAU