

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



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahilahi'alamin.* Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia dari alam kegelapan ke alam terang benderang.

Penyusunan skripsi dengan judul “**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina di Pekanbaru**”. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan perbaikan dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Disamping itu tidak terlepas dari berbagai dorongan, bimbingan, dan bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. KH. Ahmad Mujahidin, M.AG selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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.

Bapak Dr. H. Yasmaruddin Bardansyah, Lc., M.A selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Hj. Zulhidah, M.Pd selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Hj. Nurhasanawati, M.Pd selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Terimakasih kepada Ibu Alma Yulianti, S.Psi., M.Si selaku penasehat akademik. Terimakasih atas masukan dan saran yang telah diberikan demi kemajuan skripsi inidan selalu sabar dalam menghadapi perilaku mahasiswanya, memberikan nasehat-nasehat yang baik tidak hanya dalam bidang akademik dan juga selalu memotivasi agar menjadi individu yang lebih baik lagi.

5. Ibu Rita Susanti, S.Psi., M.A selaku pembimbing, terimakasih atas semua waktu, bimbingan dan pengarahan yang telah ibu berikan dengan ikhlas dan sabar dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

6. Ibu Adfa Diamera, M.A selaku dosen Penguji I terimakasih atas masukan, pemikiran dan saran yang telah diberikan kepada penulis demi kemajuan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Harmaini, M.Si selaku dosen Penguji II terimakasih atas masukan, pemikiran saran yang telah diberikan kepada penulis demi kemajuan skripsi ini.


**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.

8. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh pegawai akademik, tata usaha, umum dan perpustakaan yang telah memberikan bantuan dan pelayanan pada penulis.
10. Ibu Bungsku, Novida Rosanti, S.Pd, serta adikku Zulhidayat, Bagas Henz Pratama, Zelfira Henz Binar. Terimakasih karena kalian selalu memberikan doa dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.
11. Saudara-saudaraku, bang Suher, bang Andi, kak Yet, kak Ifit, kak Iwit, bang Idel, bang ben, kak Sinta, bang Guntur, ngah Ipen, Andi, dll yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih karena kalian selalu memberikan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat-sahabatku, Isdiyanto, Ade Ilham, Rio Bagus, Ahmad Ferdiansyah, Indra saputra, Marten syafitra, Ek pega, Aris munandar, Yolinda anggraini, Evamaulidia, terimakasih untuk waktu dan kebersamaannya dalam suka dan duka, semoga hubungan kekerabatan yang telah tercipta akan semakin erat.
13. Teman-teman seangkatan lokal A, B, C, D, dan E yang tidak bisa disebutkan satu persatu saya ucapkan terimakasih.
14. Adik-adik tingkat Arul, Rahmat, Robby, Nanda, Fiko, Irwan, Ifo Ramada, Greta, Fitri Dwi Mufti, dan banyak lagi yang lainnya yang selalu memberikan dukungan, agar penulis bisa cepat menyelesaikan skripsi ini.



**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.

15. Teruntut seluruh responden, khususnya Pak Firman dan Pak Atan yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, tanpa bantuan dan kontribusi para responden penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan.

Tiada makhluk yang sempurna di dunia ini termasuk penulis yang pastinya tak luput dari salah dan khilaf. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun demi sebuah kesempurnaan sangat penulis harapkan dari para pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat dalam pengetahuan bagi perkembangan keilmuan psikologi.

***Wabillahittaufiq Walhidayah***

***Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh..***

Pekanbaru, 2018

Peneliti