

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, kesabaran, kekuatan, serta ilmu pengetahuan kepada penulis. Atas perkenaan-Mu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU”. Sholawat serta salam “Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad” juga penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Rasul yang menjadi panutan sampai akhir masa.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang teristimewa kepada orang tuaku tercinta. Ayahanda Karimuda Hutagalung dan Ibunda Sri kusnarti nursaeni yang senantiasa menjaga, membimbing, membesarkan dengan penuh kasih sayang, yang menjadi penyemangat hidup, sumber inspirasi, sekaligus meberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual. Semoga Allah STW selalu menjaga kesehatan dan memberikan kemuliaan disisi-Nya.Amiin.

**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.

Bimbingan, dorongan dan bantuan dari para pengajar, rekan-rekan serta ketulusan hati dan keramahan dari banyak pihak, sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan dapat mencapai hasil sebaik mungkin. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menghanturkan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Akmad Mujahiddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr.Drs H Muh Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Leny Nofianti, MS, SE, M.SI, AK,CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Ainun Mardiah, SE,MM, selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, serta Ibu Irien Violinda,SE. M.Si.selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak Ermansyah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta nasehat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Fakhurrozi,SE,MM Selaku Dosen Pembimbing Proposal yang telah memberikan bimbingan, arahan serta nasehat sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

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.

7. Seluruh Dosen dan 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. Kakak tersayang Keizherina Chairani Hutagalung S.ikom dan abang ipar Ari Wijaya, yang telah memberikan dorongan, semangat, nasehat serta Do'a.
9. Dedi Azwar S.ikom, Fauzan Akbar SE, Fikri Armanjani Siregar SE, Nisha Qaisum SE, Clougina Octania Erhan SE, Wahyu Kurniawan SE, Nopriadi, Dayat, Ismu Akhyar, Betri Nelisa Alhumairah SE, Novri Ayuning Utami SE, dan Hasbi Maulana TR yang merupakan Sahabat seperjuangan penulis dalam proses kuliah maupun pembuatan Skripsi hingga selesai.
10. Teman-teman Jurusan Manajemen dan Lokal Pemasaran B angkatan 2014 yang telah memberikan banyak warna dan pelajaran dalam kehidupan dan pergaulan, terimakasih atas pertemanan dan kebersamaan selama kuliah.
11. Teman-teman KKN 2017 Angkatan 41, Desa Tanjung Damai, Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis. Annisah fitri, Alza Faras Asyaduq, Sontia Uli Loverida, Diah Ajeng Palupi, Yaya, Putra, Yudi, Gita, Liana, Kiki dan Aqmal.
12. Teman-teman Second Family Lolyta Septian, Satria Hadwinata, Azizah, dll.
13. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Skripsi ini yang 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.

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

Pekanbaru, 08Agustus 2018
Penulis,

CHRISTOFFEL ADI PRASETYO HTG
NIM.11471102238