



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



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah mengutus Rasul-Nya Muhammad SAW dan menurunkan Kitab-Nya, Al-Quran sebagai petunjuk bagi manusia untuk mencapai kebahagiaan hidup dunia dan akhirat. Shalawat dan salam semoga senantiasa dikaruniakan kepada Nabi Muhammad SAW, penutup paraNabi dan Rasul, dan juga kepada seluruh keluarga dan sahabatnya. Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Process, People, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel The Premiere Pekanbaru**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis sadar bahwa keberhasilan menuliskan skripsi ini tidak lepas dari bantuan orang-orang yang berada di sekeliling baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.

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.

2. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak/ Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE, MM, Ak selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
5. Ibu Irien Violinda Anggraini, SE, Msi selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah membantu banyak bagi penulis dalam proses administrasi selama perkuliahan.
6. Untuk Bapak Ermansyah, SE, MM selaku pembimbing, terima kasih untuk Bapak atas saran-saran yang diberikan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Bapak Dony Martias, SE, MM selaku Dosen Konsultasi Proposal, terima kasih untuk Bapak atas saran-saran yang diberikan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis, semoga menjadi bekal yang bermanfaat untuk kehidupan penulis.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah membantu banyak bagi penulis dalam proses administrasi selama perkuliahan

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.

10. Untuk pihak Hotel The Premiere Pekanbaru sebagai perusahaan yang penulis teliti, terima kasih atas izin dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk Keluarga dan sahabat. Terima kasih atas semua bantuan, doa dan dukungannya.
12. Serta semua pihak yang membantu dan memberikan sumbangan baik moril ataupun materil dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Pada akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya diringi do'a yang tulus kepada Allah SWT, berikanlah kepada mereka balasan yang terbaik sesuai dengan yang mereka butuhkan baik di dunia maupun di akhirat kelak. Amin. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

Pekanbaru, 05 April 2018  
Penulis

**FEBRINA YANI**  
**NIM. 11671204535**