



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang penulis beri judul **“Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Batu Bersurat”**.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli syurga. Aamiin ya Rabb..

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Allah SWT karena dengan ridhonya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih yang tak terhingga buat Kedua Orang Tua Tercinta Ayahanda (Tarmizi R) dan Ibunda (Arjuna), beserta keluarga besar terimakasih atas segala jasa dan tak pernah lelah mendidik penulis dan selalu mendukung penulis serta pengertian selama penulis mengikuti pendidikan perkuliahan dan penyelesaian karya ilmiah.
3. Bapak Prof. DR. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said M. Ag, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara.
6. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.
7. Ibu Virna Museliza, SE. M.Si, selaku pembimbing skripsi penulis yang telah banyak meluangkan waktu serta fikiran dalam membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada penulis dan kepada seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

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.

9. Bapak Mursidi, selaku Kepala Cabang dan Bapak M. Taufik selaku Pengantar Khusus di PT. Pos Cabang Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, yang mana telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.
10. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Negara angkatan 2014 terimakasih telah banyak memberikan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, serta buat semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Akhirnya atas segala bantuan dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga semua ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 27 Agustus 2018
Penulis

BENI RIZA FERDIAN
11475101999