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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha penyayang. Segala puji dan syukur tercurah kepada-Nya Zat Yang Maha Tinggi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhamad SAW yang telah membimbing kita pada derajat yang lebih baik.

Alhamdulillah karena Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul "***Manajemen Komunikasi Alpha Hotel dalam Menciptakan Pelayanan Prima terhadap Pelanggan".***

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan proposal, penelitian dan penyusunan skripsi ini. Untuk itu pula penulis menyampaikan penghargaan ucapan terima kasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda **Sulaiman** dan Ibunda **Srinah** yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kasih sayangnya kepada penulis agar bisa menjadi sosok anak yang berguna. Seterusnya, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Helmiati, M.Ag, Bapak Dr. Akhyar, M.Ag, dan Bapak Dr. Tohirin, M.Pd selaku wakil rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si, Bapak Dr. H. Masrun, MA dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku wakil dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Rafdeadi S.Sos.I, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi sekaligus pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi serta telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis kedepannya.
6. Bapak Artis, S.Ag M. I.Kom selaku sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi serta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis kedepannya.
8. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Pembimbing Akademik (PA), yang telah banyak memberikan arahan serta dukungan kepada penulis dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan bantuan dalam mencari solusi dari setiap masalah yang dialami penulis.
9. Ibu Intan Kemala, S.Sos, M.Si selaku penguji seminar proposal, yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat bagi penulis kedepannya.
10. Seluruh Dosen se Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mengajar dan mendidik penulis baik secara teoritis maupun secara praktik.
11. Seluruh Staff dan Pegawai di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan surat-menyurat dan seluruh administrasi selama perkuliahan berlangsung.
12. Seluruh Staff Alpha Hotel Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam urusan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini

UIN SUSKA 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

13. Mama Irmawati dan Papa M.Yakolib yang sudi mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan masukan, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Willytiyo Kurniawan S.Psi, M.Psi yang sudi mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan masukan, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Rafisha Nanda S.H, Sri Wahyuni Ngl S.I.Kom, Summa Nuriza S.I.Kom, Tria Guspianti, Trisia Safitri S.I.kom, dan Viory Nesia Yusandy S.I.kom Ryan Rahman S.I.Kom, Mukriadi S.I.Kom teman-teman seperjuangan yang sudi memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman Lokal I dan PR D angkatan 2013 yang telah memberi dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung dan sampai pada proses pengerjaan skripsi ini.
17. Teman-teman KKN Desa Lubuk Keranji Timur 2016 yang tidak bisa penilis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama masa KKN hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini.
18. M.Ikhsan, Sri Wahyuni, Ria Anggraini Putri, Alfi Syahri Agustina, Fitria Nur Indah Sari yang sudi memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Siti Zubaidah, Devina Anggaraini selaku adik yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. Rekan-Rekan kerja PT.Taurus Gemilang yang sedia memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis juga mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis lakukan selama perkuliahan berlangsung, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu

UIN SUSKA 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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Wassalammua'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Pekanbaru, 07 Mei 2018

Penulis

SRI EKA PUTRI
NIM.11343203455

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.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU