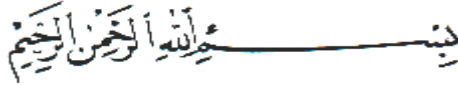


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia kealam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi dengan judul “**Penerapan *Customer Relation Management* pada Swiss Belinn Hotel Pekanbaru**”. merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka degan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada kedua orang tua dan keluarga yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, doa, dorongan, dan motivasi, semangat dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan penuh rasa hormat ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Prof. Dr. Munzir Hitami, M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dekan DR. Yasril Yazid, MIS. Selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr Elfiandri, M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H. Masrun, MA. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Azni, M. Ag. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Dan Komunikasi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Rafdeady, S.Sos.I, MA., selaku Ketua Jurusan dan dan Bapak Artis, S. Ag., M.I. Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
7. Ibu Mardhiah Rubani, M.Si. Selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Intan Kemala M.Si. Selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Stanley Rionaldo Bendah selaku Manager HRD pada Swiss Belinn Hotel beserta staf karyawan yang telah memberikan izin penelitian.
11. Terimakasih untuk kedua orangtuaku yang telah banyak memberikan motivasi dan bantuan selama menyelesaikan perkuliahan ini.
12. Terimakasih untuk teman-teman Public Relations A angkatan 2012.
13. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam segenap keterbatasan seperti yang telah diungkapkan diatas, penulis tetap berusaha memberikan yang maksimal, sesungguhnya hanya kemauan untuk belajarlah yang mendorong terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal darinya, serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak Swiss Belinn Hotel.

Pekanbaru, Mei 2018
Penulis,

Dandy Dharmansyah
NIM. 11243101752