

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam juga disampaikan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak. Amiin.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Customer Relations* terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru”** ini 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.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat sumbangsih pikiran, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama dalam penulisan. Terutama kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda H. M. Nasir dan Ibunda Hj. Rosna yang telah memberikan doa, motivasi serta dukungan moril maupun materil dan semua kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula perkenankan penulis menyampaikan secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. 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.

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.

4. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. H. Masrun, M.A selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Rafdeadi, S.Sos, M.A selaku Ketua Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi baik secara teoritis maupun praktis.
10. Bapak Yantos, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik. Terimakasih atas dukungan, bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
12. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
13. Pihak PT Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru terutama untuk Bapak Junaidi Efendi dan Ibu Novia Damayanti yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu proses penelitian hingga selesai.
14. Keluarga tercinta, kedua abang kandung yang saya sayangi Haris Saputra, S.E, Nanda Sirfana, S.Sos, dan my beloved sister Dewi Masyta, S.H yang telah banyak memberikan motivasi dan jerih payah dalam membantu penulis untuk menuntut ilmu.

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.

15. Terimakasih kepada Wahyudi Arpis yang selalu memberikan waktu, dukungan, perhatian, masukan dan selalu ada disaat susah atau pun senang kepada penulis.
16. Teman sekamar terbaik, Chindy Okta Sicilia yang selalu mendengarkan keluh dan kesah penulis, serta memberikan teguran ataupun saran dalam kehidupan sehari-hari yang dijalani penulis.
17. Sahabat-sahabat tersayang seperjuangan dari zaman SMP, Fadilah Gustin Khainingsih dan Gusnia Zuriyari. Sahabat-sahabat tersayang seperjuangan dari zaman SMA Desy Wellia, Fitri Diana, Weni Oktavera, Wellya Rahesa, Yudha Alhafis, Afifah Alif Mahdalena, Alfia Salmi, Ayudia Sasmaya yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
18. Seluruh kru Suska Fm yang sekaligus menjadi keluarga dan rumah kedua, khususnya untuk yang paling disayang Kak Vicy, Bang Aryo, Bang Roby, Bang Bayu, Bang Chandra, Intan Cornela, Anisyah, Toni Sukma, Ilman, Lukman, Eko, Mutia, Atiqa yang telah memberikan kebahagiaan, pengalaman, serta motivasi kepada penulis.
19. Sahabat-sahabat terbaik yang penulis kenal dari awal perkuliahan Firria Kurnia Suwarny Paulina, S.I.Kom, Patika Tri Muniarti, Kiki Rizki Amelia, Nailin Umayyah, Ulfa Auliya Sarasti, dan Walliya Dini yang tidak pernah bosan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
20. Keluarga baru calon sarjana muda Della Oktavia, Haryati, Suci Handayani, Endar Ernanda, Ahmad Kurniawan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
21. Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2014, khususnya teman-teman Keluarga PR A yang telah membantu dan memberi motivasi selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
22. Keluarga KKN angkatan XXXXI Kel. Bumi Ayu, Kec. Dumai Selatan, Kota Dumai Putri Alvitha, Dona Putra Ananda, Bang Fahmi, Bang Arief, Bang Randi, Dharma, Linda, Weni, Midah, Suratmi, Putri,
23. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliahan di UIN SUSKA RIAU FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI kosentrasi Public Relations. Semoga kebaikan hati, ketulusan, kemurahan, bantuan dan doa dari seluruh pihak di atas mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi pada dunia akademis dan praktis serta memberikan manfaat bagi orang lain yang membacanya.

Penulis juga memohon atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat selama perkuliahan berlangsung baik yang disengaja maupun tidak disengaja penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan dimasa mendatang.

Pekanbaru, 19 Maret 2018
Penulis,

INTAN YULIA SARI
NIM. 11443204339