



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

AssalamualaikumWr. Wb

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT Tuhan sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terlaksana. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menunaikan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya Iman, Islam dan Ukhuwah.

Penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FLANEL HANAYA PKU DI PEKANBARU”** dimaksud untuk melengkapi tugas dan memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini banyak sekali bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan pemikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Teristimewa untuk Ibunda Helmiyus, S.PdSD dan Ayahanda Guntur Bintana tercinta yang telah membesarkan, mendidik dan mendoakan

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.

- keberhasilan ananda. Kakakku Atikah Helvetia Nurti, M.Pd dan Ns.Fitrah Handini Nurti, S.Kep yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
2. Bapak Prof.Dr.H.Munzir Hitami, MA selaku Rektor beserta Wakil Rektor I, II, III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dekan Dr.H.Akbarizan, M.Ag., M.Pd selaku Dekan beserta pembantu Dekan I, II, III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Kamiruddin, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam beserta Bapak Bambang Hermanto, MA sebagai Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak H.MHD.Kastulani, S.H., M.H selaku Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dibidang akademik.
6. Bapak Khairul Amri, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr.Amrul Muzan, S.HI, M.Ag yang telah memberikan saran kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi Islam dan Civitas Akademik Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
9. Seluruh karyawan Perpustakaan UIN Suska Riau yang telah memberikan fasilitas peminjaman buku kepada penulis.

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.

10. Bapak Dr. Mahendra Romus, yang telah membantu penulis serta memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini.
11. *Founder* sekaligus *owner* Flanel Hanaya PKU kak Elma, kak Dila kak Ria yang telah memberikan data dan informasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh Keluarga Besar Keturunan H.Kasim Tengku Rendah yang telah memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. *My Best* dari zaman kecil lagi hingga sekarang Feby Monica dan Wimzah Putri Syafrudin yang tidak bosan-bosannya meluangkan waktunya untuk selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat penulis yaitu Alez Dermayanti, Devi Sulistyani, Annisa Masruri Zaimsyah, Arasti Okti Rahmi, Aini Yulia, Peggy Fitria Amanda, Afrilinia, Syarifah Aini, Annesa Fadhillah, Lailatul Ulfa, Yona Fitri, Nahdya Mustamli Aziz, Bella Mak El, Tami Mello, Nadya Liem, Jeny jb, Tania, dan seluruh keluarga besar ekonomi islam 1/2013. Teman-teman KKN 2016 Desa Pauh Angit Adit, Aldi, Heri, Iis, Indah, Fikri, Ridho, kak Dina, Robby, Zii, kak Ai, Uwim dan Wisri, serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang semuanya telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga kita semua sukses dalam mencapai impian.

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.

Semoga segala bantuan dan dorongan yang penulis terima dari semua pihak mendapat imbalan dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pembaca serta berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Februari 2018
Penulis

Nahdia Hediati Nurti
11325201366

UIN SUSKA RIAU