

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan izin-Nya sehingga penulisan dan penyusunan skripsi yang berjudul **“PERAN PENYULUHAN DAN LAYANAN INFORMASI DALAM MEMBINA HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN (Studi Kasus di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru)”** dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang terdalam dan tak terhingga kepada orang tua penulis, yakni Ayahanda Mustaram dan Ibunda Erna yang dengan tulus dan sabar memberikan cinta, kasih sayang yang tak terhingga dalam membesarkan serta mendoakan, mendukung penulis meraih cita-cita. Kepada saudara kandung penulis, yakni abangku Anggi Permana dan juga adik kecilku M. Luthfi Ramadhan yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis begitu banyak mendapat kesulitan, namun kesulitan-kesulitan tersebut dapat dilalui dan diselesaikan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA. Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Kusnedi, M.Pd. selaku Wakil Rektor II, Bapak Drs. H. Promadi, MA., Ph.D. Selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Nurdin, MA. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah

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.

memberikan kemudahan dalam perizinan penelitian dan hal-hal penting lainnya.

4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag. Selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Azni, M.Ag, selaku Wakil Dekan III Fakultas dakwah dan Komunikasi.
5. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan Bapak Yantos S.IP, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komuikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Drs. Suhaimi D, M.Si. Sebagai Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
7. Bapak Drs. Sudirman, M.Ag. Sebagai Pembimbing II penulis dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
8. Ibu Intan Kemala S.Sos, M.Si. Sebagai Pembimbing Akademik penulis yang telah banyak memberi saran bagi kelancaran perkuliahan.
9. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu, yang telah mengajarkan banyak ilmu tentang jurusan Ilmu Komunikasi sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Ibu Rasdanelis, S.Ag., SS., M.Hum. selaku Kepala perpustakaan beserta seluruh pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah membantu dan memberikan kesempatan meminjam buku-buku sebagai referensi penulis dalam perkuliahan hingga selesai.
11. Seluruh pegawai perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah membantu dan memberikan kesempatan meminjam buku-buku sebagai referensi penulis dalam perkuliahan hingga selesai.
12. Seluruh pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah membantu penulis dalam melakukan pengurusan administrasi dari awal penulis kuliah sampai dengan selesai kuliah.

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.

13. Seluruh pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan kegiatan PKL selama 2 bulan dan melakukan kegiatan penelitian, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
14. Teman-teman penulis, Tengku Chyndi Novia Safaniz, Meirini Ardela, Arjunila Putri, Sherly Wulandari, Rini Nurkhalida, Vivi Violetta, Pinta Ummisha, Miftahur Rizki, Dewi Alvionita, Sari Binti Sudirman yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
15. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2014 tanpa terkecuali, teman-teman se-konsentrasi Public Relations angkatan 2015 teman-teman se-Fakultas dakwah dan Komunikasi, teman-teman KKN Deluk 2017, serta teman-teman yang pernah kenal dan menjalin persahabatan dengan saya tanpa terkecuali. Semoga kita semua dapat melanjutkan perjuangan untuk dapat menuntut ilmu dan ilmu ini akan berguna dimanapun kita berada. Sukses untuk kita semua.

Penulis mendo'akan semoga mereka menjadi penghuni Surga, Amin ya robbal Alamin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Pada akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri karena berkat Ridho-Nya lah penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Pekanbaru, Juli 2018

Penulis,

RIA ELVITA

NIM: 11443204521