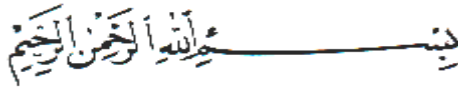


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Karena limpahan kasih sayang-Nya yang terus mengalir kepada umat manusia, khususnya kepada penulis, dalam bentuknya yang unik dan mengagumkan. Karena kuasa-Nya pula skripsi ini dapat selesai dalam waktu yang telah ditetapkan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Judul yang penulis ajukan adalah “Peranan Costumer Service Dalam Memberikan Informasi Serta Menerima Pengaduan di RSIA Norfa Husada Bangkinang”.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, sehingga dalam penulisan skripsi banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun dari siapapun yang menjadi catatan dan perhatian untuk memperbaiki dan mengembangkan agar mendekati kesempurnaan. Diharapkan ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri dan Program Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.

Pada lembaran ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam dan rasa syukur kepada kedua orang tua tercinta Kholil dan Ibu Lasmiwati yang selalu menjadi motivator dan memberi kasih sayangnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menjalankan perkuliahan sampai saat ini dan selalu memberikan doa dan restu kepada penulis. Tanpa motivasi, dukungan moral serta materi dan doa restu yang diberikan orangtua, penulis tidak akan mampu menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi.

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.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, ucapan terima kasih penulis ucapkan kepadanya:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Bapak / Ibu Wakil Rektor.
2. Kepada Bapak Dr. Yazril Yazid, MIS, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan kemudahan dalam perizinan penelitian dan hal – hal penting lainnya.
3. Kepada Bapak Dr. Elfiandri, M.Si, Bapak Dr. H. Masrun, MA dan Dr. Azni M.Ag selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Rafdeadi, S.Sos.I, MA selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Bapak Artis M. Ikom selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Kepada Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si sebagai Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan memberikan sumbangsih saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai pada waktunya.
6. Kepada Bapak Yantos, S.IP, M.Si, selaku Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu dan memberikan sumbangsih saran dari pemikiran pembimbing.
7. Terimakasih kepada Ibu Titi Antin dan Bapak Drs. Ginda Harahap, M. Ag selaku dosen pembimbing akademis, Bapak Abdul Rachman M.Si yang selalu memberikan support dan bantuan yang bermanfaat.
8. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membagikan ilmu dan wawasannya kepada penulis.

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.

9. Kepada seluruh staff kepegawaian RSIA Norfa Husada Bangkinang yang menerima dan membantu penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Kepada yang tercinta dan tersayang kedua orang tua yaitu Kholil selaku ayahanda dan Lasmiwati selaku Ibunda yang selalu senantiasa memberikan doa serta semangat. Kepada Paman, Bibi dan Makcik yaitu Tapa, Rusli, Dhalil, Asni, Zahar yang selalu memotivasi penulis.
11. Kepada kakak dan Abang, yaitu Sri Dewi Astuti Amd Keb. Dan Khirmansyah yang selalu memberi motivasi dan support dan selalu membuat tersenyum.
12. Kepada seluruh keluarga paman, tante dan seluruh sepupu yang selalu memberikan support, semangat dan nasehat yang bermanfaat.
13. Kepada Nisa Ulfitri yang selalu memberikan do'a dan semangat
14. Kepada Sahabat Seperjuangan Bangkinang Rinaldi Reza (buluk), Hendri (Bos Kodai), Aldi (Ocu), Ade Reynaldi, Rafi, Fahmil (Ulek), Hendri, Hendra, Hadika Putra,
15. Kepada seluruh teman teman PANDOPO. Terimakasih atas dorongan dan support yang memotivasi penulis.
16. Kepada sahabat SALENGAHPAKAK ADVENTURE, Ferdi Yusuf S.Ikom, Elma Ridho Adha, M. Damhuri Hamid, Evin Randani S.Ikom, Denny Tri Putra S.Ikom, A. Rianto J S.Ikom, Anggi Noprialdi, Feby Armanda, Azizah Ayu Antika, Adjuih dan bima atas petualangan yang seru penuh suka duka dan canda tawa.
17. Kepada semua Sahabat – sahabat tercinta yaitu Muhammad Syaiful Akbar S.Ikom, Muhammad Syaiful Abidin S.Si, Hendri Rey (Ulong) Ade Putra, Geno Putra Andika, M. Rusdi Syawaludin S.Pd, Andi saputra S,Ikom, Muhammad Syahfitra S.Si, Fitrah Anugrah S.Si.
18. Terimakasih kepada teman-teman yang telah bekerjasama sewaktu berada di kepengurusan BEM FDK UIN SUSKA RIAU, HIMAKOM UIN SUSKA RIAU, dan organisasi yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya.

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.

19. Terimakasih atas waktu yang berharga kepada teman-teman KOM F Ramil Hidayat, Rahmad, Musalim, M Irfan B, Mawaddah S.Ikom, Layla Nisa S.Ikom, Eriza H S.Ikom, Oppi Olva S.Ikom dan teman-teman Public Relations A yaitu Siti Mufida S. Ikom, Yufatimah Suryana S. Ikom, Dhani Alkautsar, Dandy, Brama, dan semua teman yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya.
20. Kepada pihak Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
21. Semua pihak yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu karena manusia tidak luput dari salah dan khilaf.

Penulis ucapkan terimakasih banyak atas segalanya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Saran dan kritik yang membangun, penulis terima dengan segala kerendahan hati.

Semoga Allah mengganti dengan yang lebih baik berlipat ganda, Amin Ya Robbal alamin.

Pekanbaru, 13 Maret 2018

Muhammad Nazri