

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

عَلَيْكُمْ أَلْسًا وَرَحْمَةً اللّٰهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillahirabbilalamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Dan *Shalawat* beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL RATU MAYANG GARDEN DI PEKANBARU** “

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada ayahanda **ZAKIRMAN** dan ibunda **SUHARTIS**. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, do'a, dan inspirasi serta dukungan yang selama ini tercurah kepada penulis. Dan terima kasih buat Adik-adik **Donny, Qori, Aulia, Icha** yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa untuk keberhasilan penulis selama ini.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf.
2. Bapak Drs.H.Almasri, H.Si selaku Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
4. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
5. Ibu Dr. Leny Novianti. MS, SE, MSi, Ak, CA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
6. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
7. MULIA SOSIADY, SE, MM, AK.CA selaku Ketua Jurusan Manajemen FEKONSOS UIN SUSKA RIAU.
8. Bapak Dony Martias, SE, MM. selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi UIN SUSKA 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Yang Spesial buat yang tersayang ERIKA ANGGRAENI,SE yang selalu memberikan do'a, support dan motivasi mau pun waktu untuk penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh Teman-teman Manajemen SI Idham, ridwan, afrizal, yoli, devi, andre, tika dan teman-teman angkatan 2012 yang tidak bisa ku tuliskan satu persatu yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
13. Buat keluarga baru sekaligus sahabat ku yang KKN di Kecamatan Rakit Kulim desa Petonggan afrizal, rahman, fidai, jamal, uul, ayu, . terima kasih atas kebersamaan selama ini susah senang kita lalui bersama di desa baru yang menjadikan persaudaraan buat kita,.
14. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin yaa Rabbal 'Alamiin..*

Pekanbaru, APRIL 2017

Penulis

ROBBI SUHARMAN