

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puj ibagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi dengan judul “Perencanaan Komunikasi Humas PT. Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. merupakan hasil karya ilmiah yang 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.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka degan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda Afrinaldi dan Ibunda Yurnawilis yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, doa, dorongan, dan motivasi, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dan ucapan terimakasih untuk adekku tercinta Rissa Putri dan Buyung Satria yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan penuh rasa hormat ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr H. Munzir Hitami, M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Dr. H. Akhyar, M.Ag dan Dr. Tohirin, M. Pd selaku Wakil Rektor I, II, III Universitas Islam Negeri Sulta Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS. Selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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.

4. Bapak Dr Elfiandri, M.Si, Dr. H. Masrun, MA dan Dr. Azni M.Ag Selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Mardhiah Rubani, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Artis, S.Ag.M.I.Kom Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr Elfandri, M.Si selaku Pembimbing I yang banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Sudirman, DRS, M.Ag selaku Pembimbing II yang banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Nurdin MA Selaku Pembimbing Akademis. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
10. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Mahmud Fauzi Selaku *Branch Manager* PT.Agung Toyota Cabang Sutomo yang telah member izin penelitian.
12. Bapak M. Annafi.SE selaku *kepala Human Relation Developmen*, dan juga Ibuk Selly Rini S. SE selaku *Personal Admin Staff* serta Bapak Lingga Trivany selaku *Customer Relation Administration* PT Agung Toyota Cabang Sutomo yang selalu bersedia dengan senang hati diwawancarai di tengah kesibukannya.
13. Terimakasih untuk teman-teman (Salengah pakak) “Elmaridho adha, Ferdi Yusuf, Damhuri Hamid, Deni Tri Putra, Febi Armanda, Muhammad Nazri, Azizah Ayu Antika dan Evin Randani S.Ikom”. Serta teman-teman Komunikasi lainnya “Arianto S.Ikom, , Andi Saputra S.Ikom, Wempi Gusnanda S. Ikom, Yovieta Azri S.Ikom,Wahyu Febri S.Ikom, Wike Widiawati S. Ikom, Anggi Saputra S.Ikom, dan Radinal Indra”. Yang

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.

selalu memberikan semangat dan masukannya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

14. Terimakasih untuk seluruh senior fakultas dakwah dan komunikasi.
15. Terimakasih untuk teman-teman Kom A Family dan angkatan 2012.
16. Terimakasih untuk teman-teman Public Relations B angkatan 2012.
17. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam segenap keterbatasan seperti yang telah di ungkapkan diatas, penulis tetap berusaha memberikan yang maksimal, sesungguhnya hanya kemauan untuk belajarlah yang mendorong terselesainya penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal darinya, serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak PT.Agung Toyota Cabang Sutomo Kota Pekanbaru.

Pekanbaru, 23 Maret 2017  
Penulis

**APEL RIAN TO JAMBAK**  
**NIM. 11243101195**