

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil alamin. Segala puji ALLAH SWT, atas segala limpahan berupa rahmat, hidayah dan inayah-Nya, serta nikmat kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam Menangani Kepercayaan Pelanggan” merupakan hasil karya yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, makan dengan terbuka tangan dan 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 dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda penulis, yaitu Amran Rana dan Erna Yunita yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, do’a, dorongan, dan motivasi. Terima kasih atas segala yang Ayahanda dan Ibunda berikan yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan terbalaskan oleh penulis. Untuk adik tersayang yaitu Muhammad Ilham, terima kasih juga kepada semua pihak yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis semangat dalam penulisan skripsi ini hingga akhirnya skripsi ini selesai.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak/Ibu Dr. Helmiati, M. Ag, Dr. Akhyar, M. Ag dan Dr. Tohirin, M.Pd, Selaku wakil Rektor I,II, dan III Univeritas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Elfiandri M.Si, Dr. H. Masrun, MA, Dr. Azni M. Ag, Selaku Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Mardhiah Rubani, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, M.Ikom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Musfialdy, S .Sos, M. Si dan Bapak Rafdeadi, S. Sos, MA selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, ilmu, tenaga, kesempatan, dan memberikan pengarahan-pengarahan dan nasehat demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Sudianto, M. Ikom selaku Pembimbing Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Terimakasih untuk keluarga besar, Ayah Tercinta Amran Rana dan Ibu Tercinta Erna Yunita yang sudah memberikan dorongan, semangat dan Motivasi selama perkuliahan dari semester satu hingga selesai.

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.

10. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku tercinta Laila Muqaddasa, Afriyani Ningtyas, Anika Supindo, Feniati Khairunnisa, Bang Febri Putera Listiawan dan Bang Endri Yulianto.
11. Terima kasih untuk Adikku Muhammad Ilham serta teman-teman KOM F, dan *Public Relations B*.
12. Terimakasih untuk teman-teman KKN Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan 2016 , Opi, Ola, Winda, Ria, Emon, Arizal, Abul.
13. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga ALLAH SWT membalas jasa-jasa beliau. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin Ya Rabbal' Alamin.

Pekanbaru, Juni 2016  
Penulis,

**NADIA RENA UTAMI**  
**NIM. 11343204989**