

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahuwata'allah. Atas rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Humas Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru". Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam serta keluarganya yang telah membawa umatnya menuju jalan kebenaran.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari tentunya masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini yang dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak dalam memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya dengan baik.

Penulis menyampaikan terimakasih yang terkasih dan teristimewah kepada Kedua Orang tua, Ayah Alm. Sugito dan Ibu Sumarsih, kakak, abang, Ipar, serta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik moril, materil maupun memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya atas bantuan, motivasi, semangat, didikan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, anatar lain kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dr. Efiandri, M.Si selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. H. Masrun, MA selaku Wakil Dekan Dua Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Azni, selaku Wakil Dekan Tiga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Mardhiah Rubani, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi sekaligus pembimbing I dan bapak Sudioanto, S.Sos, M.I.Kom, selaku pembimbing II yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran.
7. Artis, M.I.Kom selaku sekretaris jurusan Ilmu Komunikasi.
8. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) penulis.
9. Seluruh Bapak-Ibu Dosen, Staf Karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah mengajarkan, memberi ilmu, membimbing penulis selama berada di perkuliahan.
10. Kepada seluruh keluarga besar SD N 017 Sungai guntung Hilir, Mts Madinatun Najah Rengat, dan SMK N 1 Rengat.
11. Kepada rekan-rekan penulis di Multi Level Marketing K-Link Indonesia yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seluruh sahabat-sahabat penulis Rani, Umi, M. Farid wajidi, Wadi, Lily, Marlia, Nurul, Sely, Yani, Husin, Pusum dan seluruh teman-teman *Public Relations A'2014* Anisa Hanifah R, Auliya Ulfa, Ari Darmawan, Daryulis, Dian Gita, Dina Nurul, Fahrul Rozi, Fazri Marulitua H, Fitri malinda, Fuzi Widiastuti, Habil Fachry, Ilham Mandala, Kurnia Hidayah P, Maswar, Isul, Wiya Putri, Wilda Yulia, Wahyuni Fadhila, Wella Octaviona, Reka agustina, Puspa Juliani, Velly Yunita, Sarwan Oktariadi, Weni Farhani, Yogi Firmansyah. Serta teman-teman Ilmu Komunikasi'13 Ninuk Desfitri, Maryanto, Nadia, Wulan, Muthi, Murni Rahayu, Ihsan, Iqbal Harahap, Nazla, Aldi Alfian, Ripa Sahira, Nurfadila, Chantika, Rahma

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.

Liasa, Desi dan teman-teman lain yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

13. Kepada teman-teman KKN Angkatan XL Khususnya Desa Wonosari Kec. Lirik Kabupaten Indragiri Hulu, Afrilia Wulandini, Anni Kholilah, Ika Sri Wahyuni, Lusi Ermita, Putri Nanda, Putri Zulviani, Umi Riyani, Azwar Hardi, Ahlun Nazar, Amril Al-Riza, Sumadanu, Khairun Nasri, Mhd. Hebby Pranata.
14. Kepada seluruh Anggota Sanggar *Public Relations* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Winda, Jeje, Agil, Rivaldi, Yesa, any, Bella, Aulia Andrianto, Arifal, Monday, dan Imam.
15. Kepada seluruh Staf Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru yang senantiasa mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, memberikan informasi dan data-data yang penulis butuhkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Akhir kata semoga Allah Subhanahuwata'allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semunaya. Besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Demi perbaikan selanjutnya, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhirnya, hanya kepada Allah Subhanahuwata'allah penulis serahkan segalanya.

Pekanbaru, Juni 2017

Murniasih

Nim : 11343202164