

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas hidayah dan anugerah kesehatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik meskipun membutuhkan waktu yang cukup panjang. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan umat serta pembawa panji-panji kebenaran dan pembaharuan bagi kehidupan umat manusia.

Selesainya penulisan skripsi dengan judul “**Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal Roll On Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis**”. Ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak kalangan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi selama proses penelitian dan penulisan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis mengakui banyak menemui kesulitan dan hambatan terutama pengumpulan literatur bahan dan pengolahan data. Namun, berkat bimbingan, dorongan, masukan serta support yang diberikan, alhamdulillah, karya ilmiah ini dapat selesai. Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama dalam penulisan. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis ayahanda Ishak dan Ibunda Elis Mawati, yang telah memberikan dukungan moril, materil serta doa yang tulus dalam penyusunan skripsi. Terimakasih atas segala pemberian ayahanda dan ibunda yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan mungkin terbalaskan oleh penulis. Untuk adik nuraizan tersayang yang senantiasa menjadi tempat penulis bersenda gurau dan banyak melimpahkan kasih sayang, semangat dan dorongan sehingga penulis semangat

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.

dalam penulisan skripsi ini hingga akhirnya skripsi ini selesai. Pada kesempatan ini pula perkenankan penulis menyampaikan secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Munzir Hitami, MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
2. Ibu Dr. Helmiati, M.Ag, Bapak Dr. Akhyar, M.Ag, dan Bapak Dr. Tohirin, M.Pd selaku wakil rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
3. Bapak. Dr Yasril Yazid, MIS Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Bapak Dr. Elfiandri M.Si, Dr. H. Masrun, MA dan Dr. Azni M.Ag Wakil dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
5. Bapak Rafdeadi, M.A Selaku ketua jurusan komunikasi dan Artis, M. Ikom selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
6. Bapak Dr. Elfiandri, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Muhammad Badri, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Rafdeadi, M.A Selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
8. Bapak dan ibu dosen serta pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
9. Pimpinan dan staf Perpustakaan Fakultas dan Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam pencarian literatur yang diperlukan.
10. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkalis yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan data, maupun informasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

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.

11. Ayahanda Ishak dan ibunda Lismawati serta adik Nurulaizan,ibu Rosmawati, kakak Nila Novitania , kakak Arbaiyah, dan keluarga yang tercinta yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat penulis khususnya, Resti Anggraini, Puspa Juliani, Fitri Malinda, Fuzi Widiastuti, Auliya Ulfa, Wella Oktaviona, Wahyuni Fadilah, Nurul Safitri, Rifa Sahira, Rizka Pertiwi, Riza Lestari, Pegi Septianiputri, Winda Nurmaliza, Romy Luviana Muhammad Iham, Muhammad Husin, Putra Sumanjaya serta teman-teman Komunikasi H angkatan 2013, Public Relations A 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Teman-teman kos Nur Aniza, Riski Nuraini, Elviana, Nela Resni, Ria Desriana, Mardian Ningsih, yang selalu mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi.
14. untuk Abang Eko Purwanto, Abang Siswanto, Abang Sholeh, Abang Indra Purwanto dan Abang Wawan Saputra, yang selalu giat memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. 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 Robbal' Alamin.

Pekanbaru, Oktober 2017  
Penulis,

**Reka Agustina**  
**NIM : 11343202736**