

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini guna memenuhi syarat untuk mengikuti ujian akhir Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini, tidak sedikit rintangan yang penulis hadapi, baik dari segi materi maupun nonmateri. Akhirnya, dengan segala perjuangan dan kerja keras serta semangat yang berkobar penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome Kecamatan Tampan 2016)”**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima masukan, baik berupa kritikan maupun saran dari rekan-rekan dosen dan rekan-rekan praktis. Masukan ini merupakan salah satu andil yang besar guna menambah dan menyempurnakan isi skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Terkhusus buat Ayah handa “Hayun Basir” dan Ibunda “Siti Robiah” yang telah membesarkan dan memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis serta selalu memberkati penulis dengan doa mulai dari

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.

menjalankan perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Dengan kasih sayang yang tulus ikhlas serta memberikan bantuan material, spiritual, dan moral yang tak akan dapat penulis balas, selain berdoa kepada Allah SWT agar ibunda senantiasa diberi kesehatan dan umur panjang serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

2. Buat abangku “Hasri Yoga Tanjung” yang juga memberi bantuan berupa material, tenaga fisik dan menjadi penyemangat dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang serta dimurahkan rezekinya.

Amin

3. Buat adik-adik kandungku “Wandi Roniega, Rita Yayuk Lestari dan Rio Andalan Sabara” yang juga menjadi penyemangat dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga yang kuasa juga selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang serta dimurahkan rezekinya.

Amin

4. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Leny Nofianti, MS, M.Si, Ak selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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.

7. Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE, MM, AK selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan motivasi serta membimbing penulis hingga selesainya penyusunan proposal ini.
8. Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang juga banyak membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan proposal ini.
9. Ibu Srikandi dan kak Fitri yang banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi dan sebagainya.
10. Bapak Fakhurrozi, SE.MM selaku pembimbing proposal yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal.
11. Bapak Riki Hanri Malau, SE, MM. sebagai pembimbing skripsi telah mengarahkan dan mengajarkan banyak hal kepada penulis demi kebaikan skripsi ini.
12. Bapak Alexandre Paruhum Soaloon, ST, Mcom selaku manager PT Telekomunikasi Indonesi Witel Radar yang telah langsung bersedia membimbing, membantu, dan telah mengarahkan dan mengajarkan banyak hal kepada penulis demi kebaikan penulis pribadi dan skripsi ini.
13. Bapak Zarnedi dan Ibu Bagian Kesetariatan PT Telekomunikasi Indonesia yang juga telah banyak membantu penulis di PT Telekomunikasi indonesia

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.

14. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berjasa mendidik penulis dengan membekali ilmu pengetahuan.

15. Sahabat dan teman-teman yang ikut membantuku Khususnya manajemen F, Manajemen Pemasaran C, bg Sukri, Aprilia Fatma Rizka, Leni Afriliyanti, Yuni Khadijah, Ade Safriani, Nurhayati, Nurul Habibah, Isna Alfarisi, Muhammad Abduh, Hendas Wara Dwi Tama, Melya Sari, Yoza Anggia Mora, Nila Karlina, Elvina Roza, bg Kahar Muzaki, dan Riki Perianto yang banyak membantu dalam suka maupun duka dan teman-teman seperjuangan yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan semangat kepada penulis.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Amin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, 11 Maret 2017

Penulis,

ERWIN HAMDANI
NIM. 11371103220S