

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

Alhamdulillah segala puja dan puji hanyalah milik Allah *Subhanahu Wata'ala* atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Sebagai Pengguna Jasa Travel Haji Dan Umroh PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mahendra Romus, M.Ec., Ph.D. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Mulia Sosiady, SE., MM., Ak. selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Riki Hanri Malau, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, dan motivasi untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.

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. Ibu Umi Rachmah Damayanti, SE, MM selaku Penasehat Akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pikiran dalam pengembangan ilmu dan kemampuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua yang tercinta, Ayahanda Surya Wijaya dan Ibunda Nurhani Harahap yang telah memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan serta memberikan dukungan moril maupun materil serta senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu.
7. Terimakasih kepada kakak ku tersayang Sasmita Mahraini Putri, S.Pd, Gr, Oktha Fitriani, S.Pd. Adik ku tersayang Anugerah Setiawan, dan abg ipar Yusuf Arifin, S.Pd, Gr dan Natiar, S.Sy, M.H yang telah memberikan kasih dan sayangnya, memberikan semangat dan keyakinan bahwa saya bisa menyelesaikan kuliah serta senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu.
8. Pimpinan dan karyawan PT. Joe Pentha Wisata Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

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.

9. Terimakasih banyak buat sahabat terbaik Sisca Monica, Ridha chairunisa, Fatimah sri hasanah, Elfrida, Weni maisari Putri, Aisyah, Yuni, Renita. yang telah banyak memberikan bantuan dukungan moral, motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman seperjuangan di Manajemen Lokal E dan Manajemen Pemasaran B angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan study.
11. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah Subhanahu Wata'ala berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan. Segala kritik dan saran atas skripsi ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Pekanbaru, 11 April 2017
Penulis

DINDA SURYANI
NIM : 11371203954