

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Barbershop MAXX Di Pekanbaru ”. Skripsi ini adalah syarat untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih Sarjana Ekonomi program strata (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dari bukti fisik (*tangible*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada barbershop MAXX di Pekanbaru. Selama penelitian dan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Abrar, M.Si., Ak selaku dekan fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
2. Bapak Azmansyah, SE., M.Econ selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Drs. Syahdanur, M.Si selaku pembimbing I skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Hj. Susie Suryani, SE., MM. Selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. ibu Yul Efnit, SE., MM selaku dosen PA
6. Teristimewa sekali kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda H, Malizar dan ibunda Hj. Ernawati yang tak henti menghadiahkan saya limpahan do'a, cinta, kasih dan sayangnya serta semangat, motivasi dan dukungan baik moril maupun materil.
7. Kakanda Johar, kakanda Yudi, kakanda Ipen, kakanda Taufi, kakanda Hasbi, dan kakanda Zurya yang saya sayangi dan selalu memberi semangat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staff dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini
9. Ildam, Kurniawan, Fackri, Ragel, Ikang, Yoga, Yogi, Alfin, Aci, Fani, Vita Sahabat terkasih yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada saya selama proses pengurusan dan pengerjaan skripsi.
10. Para pelanggan MAXX Barbershop yang menejadi responden dalam penelitian ini.
11. Ibu/bapak dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran.
12. Sahabat-sahabat manajemen seangkatan tanpa disebut namanya satu per satu terimakasih atas kekeluargaan nya yang tercipta dan kekerabatan yang membuat suasana perkuliahan semakin akrab.

13. Sahabat-sahabat dan teman-teman saya tanpa disebutkan namanya satu persatu terimakasih atas kebahagiaan, kebersamaan yang selalu membuat saya bersemangat.
14. Semua Ibu/Bapak dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak.

Pekanbaru, Juli 2018

AIDINAL SAHID