

Hak Cipta Diindungi 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



*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

*Alhamdulillahirabbilalamin* penulis ucapkan kehadiran Allah SUBHANAHU WA TA'ALA atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Dan *Shalawat* beriring salam kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam*, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR JASA PENILAI PUBLIK (KJPP) ABDULLAH FITRIANTORO & REKAN CABANHG PEKANBARU”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada ayahanda **Irwansyah** (rahimahullah), ibunda **Reni Yulita** dan tante saya **Pratiwi kurniawati, S. Pd.** Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, do'a, dan inspirasi serta dukungan yang selama ini tercurah kepada penulis. Dan terimakasih juga buat nenek saya **Aisyah** dan adik kandung saya **Adinda Famelia Putri** dan **Zacky Irwansyah** yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa untuk keberhasilan penulis selama ini.

Hak Cipta Diindungi 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.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf.
2. Bapak Drs.H.Almasri, H.Si selaku Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
4. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
5. Ibu Dr. Leny Novianti. MS, SE, MSi, Ak, CA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
6. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
7. Bapak Dr. Mulia Sosiadi, SE, MM, Ak, CA selaku Ketua Jurusan Manajemen dan ibu Irien Violinda Angriani SE, M.SI selaku Sekertaris Jurusan Manajemen FEKONSOS UIN SUSKA RIAU.
8. Bapak Ferizal Rachmad, SE, MM selaku Pembimbing Konsultasi Proposal yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Ibu Nurahmi Hayani, SE, MBA, selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Khairil Henry, SE, M.Si. AK sebagai Penasehat akademis yang telah banyak memberikan ilmu serta arahan dan bimbingan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi UIN SUSKA RIAU.
13. Seluruh Teman-teman Manajemen S1 Lokal B, Nopriadi, Ramdan, Fikri, Fauzan, Wahyu, Fahmi, Dido, Hasbi, Tio, Irvan, Andra, Yogi dan teman-teman angkatan 2014 yang tidak bisa kutulis kan satu persatu yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis.
14. Seluruh Teman-teman S1 Manajemen Konsentrasi Pemasaran Lokal D.
15. Buat sahabat ku yang KKN Desa Kusau Makmur yaitu, Bg Putra, Bg Okta, Rifki, Al, Dian, Melati, Nai, Fardian, Waddah, Jovany, Yani, Yana, terima kasih atas kebersamaan selama ini, yang selalu memberikan support dan doa kepada penulis.
16. Buat Sahabat ku yang Tahsin di Masjid Al-Furqon di belakang Kampus UIR  
 Jl. Karya Bersama Air dingin/ Simpang Tiga yaitu, Bg Dayat, Fizi, Bg Lingga, Bg Putera, Bg Johanes, Imam, Bg Budi, Bg Ari, dan sahabat yang lain tidak


**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.

bisa ku tulis satu persatu yang selalu memberikan do'a dan motivasi nya kepada penulis.

17. Buat pimpinan dan para karyawan Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru yaitu Buk Veny Rinalny, Bg Benny, Bg Nofa, Bg Budi, Bg Ilham, Bg Eko, Bg Erwin, Bg Udin, Kak Lia, Kak Yana, Kak Tiwi, Kak Yaya, Kak Sari, dan Randi yang selalu memberi semangat dan do'a nya kepada penulis.
18. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SUBHANAHU WA TA'ALA.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin yaa Rabbal 'Alamiin..*

*Wassalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pekanbaru, 01 Maret 2018

Penulis

**FAHREZA EKA PARMANA**