



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

Assalamu'alaikum wr wb..

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu wata'ala yang mana atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Shalawat serta salam tidak lupa dipersembahkan kepada mahkota alam yakni Nabi besar Muhammad Rasulullah Shallallahu 'alaihi wassalam yang telah berjuang membawa umatnya dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikannya, yaitu islam yang kita miliki sampai saat ini.

Dan pada kesempatan ini penulis meyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

“KUALITAS PELAYANAN BANK BNI SYARIAH PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH ” yang dimaksud untuk melengkapi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Ilmu Ekonomi pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini banyak sekali perhatian, bantuan, bimbingan, motivasi serta pikiran dari berbgai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebasarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. DR. H. Munzir Hitami, MA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Mahendra Romus, M.Ec, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Lusiawati SE. MBA Selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Fakhurrozi SE. MM selaku Pembimbing Akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan saran dan fikiran dalam pengembangan ilmu dan kemampuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Isam Negeri Sultan Syarif Kasim 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.

5. Ibu Lusiawati SE, MBA dan Ibu Nurlasera SE, MM selaku dosen konsultasi Proposal dan Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Proposal dan Tugas Akhir
6. Bapak Riki Hanri Malau SE. MM selaku dosen yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan kepada Penulis.
8. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Tukimin dan Ibunda Murti yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu memberikan kasih sayang serta senantiasa mendo'akan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini, dan keluarga yang senantiasa memberikan motivasinya dan bantuan finansial kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terimakasih kepada kakanda Supardi dan Dewi Aseh yang telah memberikan motivasinya dan bantuan finansial kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dan terimakasih kasih juga kepada seluruh keluarga yang senantiasa selalu mendo'akan keberhasilan dan kesuksesan bagi penulis selama menuntut ilmu
10. Terimakasih kepada para sahabat yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dan terimakasih juga kepada seluruh teman-teman Manajemen perusahaan yang telah bekerja sama dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Pimpinan dan Karyawan PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan dan kerjasama dalam penyusunan Tugas Akhir ini maupun dalam kehidupan penulis.

Ribuan Terimakasih dan do'a yang dapat penulis ucapkan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kepada para Bapak/Ibu Saudara dan teman-teman sekalian.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan. Segala kritik dan saran akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Pekanbaru, Desember 2017

Penulis

TRI PANGESTU

- 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.