



## 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

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi Sumatera Utara Menurut Ekonomi Iskam”** ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam senantiasa tercurah buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at di hari akhir kelak.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

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.

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi, dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda M. Syafi'i dan Ibunda Erlina yang selalu membuat saya semangat dan termotivasi, kemudian Ferry Ferdian Saputra S.pd yang selalu memberikan motivasi untuk saya, serta adik saya tercinta Adelia Safitri.
2. Bapak prof. DR.H.Munzir Hitami,MA selaku Rektor UIN SUSKA Riau .
3. Bapak prof. DR.Akbarizan,MA.,M.Pd selaku dekan fakultas Syariah dan Hukum.
4. Bapak Dr. H. Mawardi Muhammad Saleh, Lc, MA selaku pembantu dekan I, Ibu DR. Hertina, M.Pd selaku pembantu Dekan II, Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag pembantu Dekan III yang telah mempermudah penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Kamirrudin, M.Ag dan Bapak Bambang Hermanto, M.Ag selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Ekonomi Islam, serta Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik dalam membantu penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Syamsurizal,SE.M.Sc.Ak.CA selaku pembimbing yang memberikan bimbingan, pengarahan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penulisan skripsi 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.

7. Bapak DR. H. Helmi Basri, Lc., MA selaku penasehat akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
8. Yang terhormat Ibu kepala cabang BSM Tebing Tinggi yang bersedia memberikan data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan teman-teman Penulis di jurusan Ekonomi Islam terkhususkan semua anggota kelas Ekonomi Islam/9 angkatan 2013 yakni: Zulia Putri, Rista, Riski Romodan, Raisal Pratama, Riki Putra, Rizki Amirul, Robi Diansyah, dan Indah Pratiwi, terima kasih atas dukungan dan motivasinya. Semoga segala kebaikan dan kerjasama Bapak/ ibu, Saudara/i, dan rekan-rekan sekalian dibalas oleh Allah Swt. Dan senantiasa mendapatkan Rahmat dan Hidayah-Nya.

Demikian skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, akhirnya, terkandung harapan semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, dan kepada Allah Swt. Penulis menyerahkan diri dan mohon pertolongan.

Pekanbaru, 13 Oktober 2017

Penulis

**Risky Ryanda**  
**NIM : 11325104196**