

**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

Assalamualaikum' Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK, KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU"** sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, sang pembawa risalah islam, pembawa syafaat bagi umatnya dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mengalami hambatan serta rintangan, namun berkat doa, bimbingan, dukungan semangat dan bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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.

2. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Mulia Sosiady, SE, MM, Ak, CA selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibuk Irien Violinda Anggriani, SE, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Ibu dan Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.

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.

9. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kedua Orang Tua saya tercinta Bapak Ir. Yohannis Adjis dan ibu Helma Deliyanti, terima kasih yang tak terhingga untuk segala do'a yang tak pernah berhenti mulai dari saya lahir sampai sekarang. Saya akan berusaha semaksimal mungkin untuk menjadi orang yang sukses dan menjadi anak yang berbakti selamanya sampai akhir hidup saya hanya untuk dapat membahagiakan kedua orang tua saya. Terima kasih banyak Bapak dan Ibu yang selama ini telah merawat, menjaga, membesarkan, membiayai pendidikan saya sampai selesai kuliah dan terima kasih atas dukungan, do'a yang tak pernah putus sampai saat ini, serta kesabaran kalian yang luar biasa semoga Ayah dan Ibu selalu berada dalam Naungan Ridho Allah SWT.
11. Terimakasih untuk teman-teman saya Wahyu Jati Wibowo, Defrian Hidayat, Risky Saputra, Wan Gilang Ferdian, SH. Wan Yogie Perdana, Asirwan yang sudah ada bersama penulis dari semasa kecil.
12. Terima kasih kepada teman teman sekelas seperjuangan penulis Gusmini Lestari, SE. Reynaldi, SE. Fahril Ihsan, SE dan teman-teman Management Pemasaran A angkatan 2013 dan Manajemen B angkatan 2013.
13. Terima kasih kepada Clara Mutiara Dony, SE. Angga Zamien, A.md. Vega Vivilia, SE. Indah Yani Octarina, SE. dan Aulia Kemal Hakim

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.

yang selalu memberi semangat dan turut membantu penulis baik secara moril maupun materi.

14. Terima kasih kepada teman teman KKN UIN SUSKA RIAU 2016 Desa Teluk Rhu, Kecamatan Rupert Utara, Kabupaten Bengkalis akan pengalaman yang menarik selama masa pengabdian.
15. Terima kasih kepada kepengurusan HMJ Manajemen periode 2014-2015, BEM FEKONSOS periode 2015-2016 dan BEM FEKONSOS periode 2016-2017.

Setiap jerih payah dan do'a yang kita lakukan pasti akan membuahkan hasil, jika kita sadar akan nikmat Allah untuk setiap makhlukNya. Akhirnya kepada Allah SWT saya memohon ampun dan memanjatkan do'a semoga diberi limpahan rahmat, hidayah dan murah rezeki serta memberi kemudahan bagi kita dalam semua dalam melaksanakan kebaikan dan amal shaleh. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 12 Februari 2017  
Penulis

ARIFAN AFDANDY