

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur Kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya, terutama kesempatan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya, Tanpa adanya kesempatan, mustahil penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini secara tuntas, walaupun masih banyak terdapat kekurangan.

Shalawat berangkaikan salam dihanturkan pada Nabi Muhammad Sallallahu'alaihi Wasallam beserta sahabatnya yang setia mengorbankan jiwa dan raga dan lainnya untuk tegaknya syariat Islam, semoga kita dapat mendapatkan syafaat beliau di hari akhir.

Penulisan tugas akhir yang berjudul ***:Kualitas Pelayanan Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi***, dimaksud untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini banyak sekali perhatian, bantuan, bimbingan, motivasi serta pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

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.

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.

1. Kedua orang tua, Ayahanda Salimun dan Ibunda Sutarmi yang telah melahirkan, membesarkan, serta mendidik dan selalu memberi kasih sayang sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini, dan abang saya yang tersayang Rio Bayu Kusuma, dan Riki Andrianto yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan kepada penulis. Dan kepada seluruh keluarga besar saya pakde-bude, om-bibik, dan seluruh kakak sepupu saya terkhusus mbak Sulimah yang sangat membantu penulis dalam mengejar studi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dekan Dr. Mahendra Romus SP. M.Ec., serta pembantu Dekan I, II. Dan III.
4. Ibu Lusiawati,SE, MBA dan Sahwitri, Triandani,SE, M.Si selaku ketua dan sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan, terimakasih atas bantuan dan motivasi yang diberikan.
5. Bapak Drs. Almasri M.Si selaku penasehat akademis yang banyak memberikan bimbingan kepada penulis dibidang akademik.
6. Bapak Fakhurrizi, SE, MM selaku dosen pembimbing proposal dan ibu Putriana, SE, MM selalu pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, ilmu serta masukan-masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
7. Bapak/ibu Dosen dan Staf karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau, yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Pimpinan dan segenap karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansiapiapi, bapak Erman Maulana selaku *branch manager* dan abang Eko Fauzi selaku instruktur saat penulis melakukan PKL dan penelitian, dan seluruh karyawan yang tidak mungkin disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat penulis Dewi Wulandari, Nurhasanah, Tri Setyani, Istikhomah, Maya Rahmawati, Ailur Rahma, Eni Sulistriani, dan Nurjannah, selalu memotivasi pada saat penulis hampir mulai mengeluh dalam mengerjakan tugas akhir ini. terima kasih atas bantuan dan dukungannya, teman-teman seperjuangan Mahasiswa/i angkatan 2014 jurusan DIII Manajemen Perusahaan UIN SUSKA Riau
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat.
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat kelemahannya, untuk itu penulis sangat megarapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tugas akhir ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, Mei 2017

Penulis

DIAN KUSUMA