

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahrobbil'alamin, Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru. Selanjutnya shalawat dan salam juga penulis hadiahkan buat junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW yang telah mengajarkan nilai tauhid dan jalan kebenaran kepada umat-nya.

Penulis memilih judul ini dikarenakan ingin mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru, karena pada dasarnya kepuasan nasabah timbul karena adanya faktor-faktor tertentu. Dalam hal ini tentu menarik perhatian penulis untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Penulis berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.”**

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.
MCL

2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak.
4. Bapak Dr. Zulkifli, MM, M.E,Sy dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc,Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan/i Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
6. Terima kasih untuk Pimpinan, staf dan seluruh karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir.

Akhir kata, penulis berdo'a kepada Allah SWT. semoga arahan dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal ibadah serta mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari-Nya. Amin ya Rabbal'Alamin.

Pekanbaru, Desember 2018

Penulis

NURI ASIANI
NPM: 142310005