

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr.Wb...

Alhamdulillah, sujud syukur kehadiran Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Analisis Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Front Liner Dalam Melayani Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Sains Program Studi Ilmu Administrasi Bidang Kajian Utama Administrasi Publik/ Bisnis.

Untuk itu pada kesempatan ini izinkan penulis mengatarkan dengan setulus-tulusnya terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Nurman, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dengan penuh kesabaran ditengah kesibukan memberikan masukan, bimbingan serta dorongan dan penuh perhatian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan tesis ini.

5. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan-masukan untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si dan bapak Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si selaku dewan penguji yang memberikan kritik, saran dan perbaikan yang bermanfaat dan sangat membangun sehingga isi tesis ini menjadi jauh lebih baik lagi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu seluruh dosen serta staf Magister Program Studi Ilmu Administrasi yang telah membekali penulis dengan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat, terima kasih atas bimbingan serta pembelajarannya selama ini.
8. Khususnya buat kedua orang tua, beserta seluruh keluarga besar dan teman semua, dengan pengertian dan kesabarannya senantiasa mendo'akan dan memberikan inspirasi serta semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru atas segala partisipasi besar dalam membantu peneliti mengumpulkan data penelitian.
10. Seluruh nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru yang telah bersedia menjadi responden dengan meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi penelitian.
11. Rahmadani Sri Lestari, beserta seluruh teman dan sahabat seperjuangan Jurusan Magister Program Studi Ilmu Administrasi dan semua pihak yang telah memberikan semangat serta dukungan demi penyelesaian tesis ini.

Pada penulisan tesis ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan baik materi yang tercakup didalamnya maupun tata cara penyajiannya. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan penulis tesis. Harapan penulis semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran bagi berbagai pihak yang memerlukannya. Akhirnya, semoga tesis ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi kita semua dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan bersama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb...

Pekanbaru, 06 Agustus 2018
Penulis

ABDUL HADI
NPM : 167121015