

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahilladzi bini'matihi tatimmus shalihaat, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan ridho dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*The Impact Of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah*". Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar akademik sarjana tingkat Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen dan sebagai perwujudan dari ilmu yang diperoleh selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

Peneliti menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, saran, kritik dan doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, SH, M.Si, selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Barkah, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Titik Rosnani, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak sekaligus sebagai Dosen Penguji yang telah bersedia membagi ilmu, masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Erna Listiana, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak sekaligus sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan

tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Hj. Giriati, SE, ME, selaku Dosen Pembimbing Akademik sejak peneliti memasuki dunia perkuliahan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu peneliti dalam proses belajar serta bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Rustam, S.E., M.E, selaku dosen penguji yang telah bersedia membagi ilmu, masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M, selaku penanggungjawab program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM Riset) yang telah banyak memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ikram Yakin, S.E., M.M, selaku dosen yang membimbing dan membantu penulis untuk submit jurnal untuk terbit di jurnal internasional.
10. Ibu Dr. Hj. Juniawati, S.E., M.P, Ibu Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si, dan Bapak Dr. M. Irfani Hendri, S.E., M.Si, selaku dosen *reviewer* jurnal sekaligus yang telah memberikan masukan dan perbaikan mengenai penulisan yang baik untuk skripsi saya.
11. Para dosen yang terlibat dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM Riset) yang telah memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa dalam membantu menyelesaikan skripsi ini
12. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
13. Seluruh Staf Akademik, Tata Usaha, dan Staf Perpustakaan serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan yang maksimal.
14. Kedua Orang Tua penulis, Mamak dan Bapak yang tulus menyayangi dan mengasihi penulis dengan sepenuh hati, yang telah merawat dan mengasuh

penulis dari kecil hingga sekarang, yang selalu memberi dukungan moril dan materil, yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis di setiap waktu dan yang telah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan baik.

15. Kedua Saudara penulis, Kakak dan Abang yang telah banyak membantu penulis dengan setulus hati baik itu moril maupun materil dan selalu memberi dukungan dan semangat untuk penulis menyelesaikan studi ini.
16. Zanki Aslam Wafiq, Qisya Khawla Gusman dan Nadja Rumaisha, keponakan tersayang, tercinta, terlucu, terimut, tergemes dan termanis yang sudah menemani penulis selama hampir 4 tahun ini dan insyaaAllaah untuk tahun-tahun yang akan datang, yang selalu menjadi penghibur, perusuh, penyemangat sekaligus menjadi teman bermain.
17. Kedua Sahabat tersayang sejak Sekolah Menengah Atas, Dela Retno Maryuni, S.TP dan Wahdiyyah Awliyaa (Uminya Kakak Numi dan Abang Fatih) yang telah menemani dan kebersamai penulis saat senang dan sedih, yang selalu mendengarkan cerita dan curahan hati penulis serta selalu mendoakan dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
18. Istianah, sahabat terbaik penulis yang selalu menemani penulis, yang selalu mau tiap diajak jalan, yang selalu mau menjadi teman cerita penulis dan yang selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis.
19. Ketiga sahabat seperjuangan penulis, Stella Evania, Dini Windari dan Nurul Hikmah yang telah menemani penulis dari semester 1 hingga sekarang, yang selalu menyemangati satu sama lain dan yang selalu mendoakan dalam kebaikan.
20. Teman-teman Manajemen kelas B, yang telah membuat masa-masa perkuliahan penulis selama kurang lebih 5 semester tatap muka (sebelum *covid-19*) menjadi lebih berwarna. Dan terkhusus Wani, Inggit dan Ovi yang sudah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan yang selalu mau berbagi ilmu kepada penulis tanpa pamrih.

21. Teman-teman seperjuangan di MBKM Riset yang kurang lebih 4 bulan ini selalu menemani penulis dalam mengerjakan jurnal dan skripsi, yang sama-sama menanti jurnalnya terbit dan yang sudah mau saling membantu.

Penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan, peneliti senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dalam menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran.

Pontianak, 27 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Indah Permata Sari' with a stylized flourish at the end.

Indah Permata Sari
NIM. B1021181044