

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena hanya berkat karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dan memperoleh gelar Magister Manajemen.

Penelitian dengan judul “PENGARUH BUKTI FISIK (PHYSICAL EVIDENCE) DAN ORANG (PEOPLE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDY KASUS : PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTE, TBK KANTOR CABANG SUCI BANDUNG)” adalah untuk mengetahui permasalahan dan solusinya, yang diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat di kemudian hari.

Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. DR.H.Islahuzzaman,S.E.,M.Si.,Ak.,Ca selaku Rektor Universitas Widyatama. Terimakasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Prof. DR.Davidescu Cristiana V.M.,M.A selaku Wakil Rektor Universitas Widyatama. Terimakasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
3. DR. Zulganef, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing 1. Terimakasih atas waktu dan kerjasama, sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Arah, bimbingan dan ilmu yang diberikan kepada penulis membuat penulis menjadi lebih kritis dan serta banyak hal lain menjadi pelajaran bagi penulis.
4. Sunardi S.Brahmana, S.E.,M.T.,Ph.D selaku dosen pembimbing 2. Terimakasih atas waktu dan kerjasama yang luar biasa, sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Arah, bimbingan, saran dan ilmu yang diberikan kepada penulis membuat penulis menjadi lebih kritis dan serta banyak hal lain menjadi pelajaran bagi penulis.

5. Rekan-Rekan Bank bjb Kantor Cabang Suci yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di unit kerja.
6. Keluarga penulis yang telah membantu dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan Tesis.
7. Terimakasih kepada staf administrasi program MM Widyatama Bapak Yunus dan Ibu Feni yang telah banyak membantu penulis.
8. Terimakasih kepada teman-teman angkatan 38 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini dan membuat kesan menyenangkan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan balasan yang setimpal. Semoga apa yang telah dilakukan oleh penulis khususnya melalui tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak terutama bagi yang berkepentingan dapat dijadikan sebagai suatu masukan maupun pengembangan melalui penelitian-penelitian lanjut.

Bandung, November 2016

Listiana Sulastri.