

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank bjb Kantor Cabang Kebayoran Baru)”. Adapun penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian Magister Manajemen di Universitas Widyatama.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Zulganef, DR., Drs. M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan bagi penulis;
2. Ibu R. Adjeng Mariana Febrianti, DR., Hj., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan bagi penulis;
3. Bapak Islahuzzaman, DR., H., S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Rektor Universitas Widyatama;
4. Ibu Dyah Kusumastuti, DR., Hj., Ir., M.Sc., selaku Direktur Program Pasca Sarjana;
5. Bapak Nugroho Juli Setiadi, S.E.,M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis & Manajemen;
6. Bapak Sunardi Sembiring B., S.E., M.T., Ph.D. selaku Ketua Program MM;
7. Bapak Muhammad Mufti selaku Pemimpin Cabang Bank bjb Cabang Kebayoran Baru;
8. Kedua orangtua penulis, yang tiada henti-hentinya memberikan dorongan yang begitu besar, semangat, kasih sayang dan doanya kepada penulis;

9. Dewi Nurul Iswari Putri isteri penulis dan Ayasha Putri Salsabilla puteri penulis yang senantiasa menjadi inspirasi, memberi doa, dan dukungan selama berlangsungnya masa perkuliahan hingga memasuki masa penyelesaian perkuliahan;
10. Seluruh Staff Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis selama menuntut ilmu di Magister Manajemen Universitas Widyatama;
11. Staff Karyawan, Staff Perpustakaan, Office Boy dan Security yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis menempuh kuliah di Magister Manajemen Universitas Widyatama;
12. Teman-teman seperjuangan angkatan XXXV yang telah menciptakan semangat kebersamaan sehingga menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menempuh pendidikan Magister ini;
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan sangat membantu dan melengkapi penulisan skripsi ini.

Bandung, Desember 2015

Penulis

Sandra Gandara