

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas ijinnya dan limpahan rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Bank bjb Cabang Buah Batu”. Tesis ini merupakan salah satu syarat guna meraih gelar Magister Manajemen Universitas Widyatama.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis.
2. Pembimbing yang sabar membimbing saya, dan banyak memberikan masukan. Terima Kasih sebanyak-banyaknya kepada bapak Meriza Hendri Dr., SIP.,M.M dan Ibu Mariana Rachmawati, DR., S.E., M.M
3. Bapak Prof. Dr. Mohd. Haizam bin Mohd.Saudi , selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Widyatama.
4. Ibu Dr. Alfiana., Dra., M.M selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
5. Ibu Suskim Riantani S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis selama penulis menempuh Program Studi Magister Manajemen.
7. Bapak Yunus dan Ibu Feni yang selalu membantu penulis baik dalam perkuliahan maupun saat penyusunan tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Staff Administrasi Pasca Sarjana yang telah membantu kelancaran administrasi penulis.

9. Kedua orang tua tercinta Herman Suparman dan Tinny Cahyaningsih atas seluruh doa, kasih sayang, dorongan, nasihat, dan bantuan baik moral maupun material yang tiada hentinya untuk penulis.
10. Istri tercinta Mustika Anjarsari serta anak tersayang Bening Nariswari atas seluruh doa, kasih sayang, dorongan, bantuan, dan inspirasi yang tiada hentinya untuk penulis.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, April 2019

Moch Lamda Adrianza