

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Magister Manajemen pada Universitas Widyatama Bandung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan tesis ini.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu didalam penyusunan tesis ini, terutama kepada :

1. Ayahanda H. Tata Adisaputra (Alm) dan Ibunda tercinta Rasih Sumartini (Almh) serta kedua mertua H. Waslim dan Hj. Munawaroh atas doa dan dukungannya kepada penulis. Dan juga kepada istri tersayang Nur'aini, S.E., serta kepada kedua buah hatiku tersayang Naila Nayyara Khairani dan Irgi Aidan Zeyafattah.
2. Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak, CA., selaku Rektor Universitas Widyatama.
3. Nugroho Juli Setiadi, S.E. M.M., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
4. Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama.

5. Prof. Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si., selaku Wakil Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama.
6. Sunardi S. Brahmana, S.E., M.T., Ph.D., selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
7. Prof. Maman Kusman, S.E., M.B.A., selaku Guru Besar Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.
8. Dr. Zulganef, Drs., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat, pengarahan, petunjuk, motivasi dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., Ph.D., selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasehat, pengarahan, petunjuk, motivasi dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
11. Seluruh Staf dan Karyawan Magister Manajemen Universitas Widyatama.
12. Kakak dan Adikku tersayang yang telah memberikan dorongan, semangat, bantuan dan doanya kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 33 Magister Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan semangat, dukungan, pengertian, kebersamaan, bantuan dan doanya selama ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu- persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga amal baik dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

Akhirnya penulis mendoakan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang berlipat ganda untuk segala kebaikan yang telah diberikan dan penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan merasa tertarik untuk dijadikan referensi.

Bandung, Agustus 2015
Penulis

Idul Fitwan Suwandi