

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.wb

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **"Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan *Frontline* PT Bank Mandiri (persero), Tbk KCP Bandung Soekarno Hatta"**.

Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Manajemen Bisnis Universitas Widyatama Bandung.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat perkenankanlah saya untuk mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak T Ontowiryo., S.E., M.M., selaku Ketua Badan Pengurus Yayasan Universitas Widyatama.
2. Bapak Islahuzzaman., S.E., M.si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Widyatama.
3. Ibu Dyah Kusumastuti., Ir., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
4. Ibu Sri Astuti Pratminingsih., S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

5. Bapak Ryan Kurniawan.,S.E., M.M, selaku KaProdi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis Manajemend dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dapat selesai.
6. Bapak Pipin Sukandi.,S.E.,M.M., selaku Dosen Wali saya sebagai Mahasiswa. Terima kasih atas bimbingannya selama ini.
7. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha, Staf Akademik dan Staf Perpustakaan yang telah memberikan ilmu pengetahuan di Universitas Widyatama Bandung.
8. Seluruh Keluarga saya, khususnya ibunda tercinta Ai Sumiati dan adik saya M Daffa Fernanda yang selalu,mendoakan dan perhatian yang tiada hentinya.
9. Kekasih hati Afelody Frans Kahfi yang selalu membangkitkan semangat jiwa dan raga untuk lebih maju dengan jalan positif.
10. Seluruh teman-teman Manajemen D3 Khususnya Rika, Leyli,Hani,Wina, Febri, Elga, Desi dan Satriyo yang selalu memberikan motivasi selama ini.
11. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu sehingga tugas akhir ini dapat di selesaikan.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih atas semua perhatiannya dan semoga Laporan Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi saya selaku penulis dan bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandung, Januari 2015

Sandra Mutia Dewi