

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah serta karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Bauran Pemasaran Jasa dan Manajemen Kereliasan Konsumen Bank bjb Cabang Garut”** ini dapat disusun dan diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Program Magister Manajemen Universitas Widyatama.

Dalam penyusunan dan penulisan thesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT, dengan rencana-Nya lah penulis mendapat kesempatan, kesehatan, kekuatan untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan tesis sampai dengan detik ini.
2. Mamah, yang telah memberikan dukungan doa, moral, materi, didikan, dan semangat kepada penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran.
3. Rektor Universitas Widyatama Bapak Dr. H. Islahuzzaman, SE.,M.Si, Ak,CA
4. Direktur Sekolah Pascasarjana Ibu Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc
5. Ketua Program Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama Bapak Sunardi S. Brahmana, SE., MT., Ph.D
6. Wakil Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Widyatama Bapak Prof. Dr. H. Obsatar Sinaga, M.Si
7. Dr. Mariana Rachmawati, S.E., MM selaku pembimbing I dan R.Adjeng Mariana F., DR., Hj., S.E., MM selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan dorongan dari awal sampai penulis bisa menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik dengan balasan yang berlipat ganda.

8. Para dosen pengajar Sekolah Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menimba ilmu di kampus ini.
9. Para staf administrasi yang telah telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan proses penyusunan tesis ini.
10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 36. Terima kasih untuk dukungan, info-info, semangat, keceriaan, dan doanya.
11. Bupon, Bumel, Buci, Bunda Tata, Oma, Teh Dini, Rizki, Bakti, Adit, Teh Neng, Gina, Widya, Pak Rizal, Pak Tiar, Pak Ropi, dan Pak Yusef, seluruh penghuni bank **bjb** Kantor Kas Sukawening: Rinrin, Pak Ade, Pak Indra, Pak Erwin, yang telah membantu dengan caranya masing-masing.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

“Jazakumullah khairan katsiran. Wa jazakumullah ahsanal jaza”

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut, karena itu penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandung, November 2015

Rani Fitriani