

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dalam rangka memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya akhir ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu dengan rendah hati penulis akan menerima setiap kritik dan saran yang membangun.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tinggi kepada:

1. Ibu Dr. Anik Trisuwarni, MM dan Ibu Drs. Eviara Oetomo, P.Si, M.Si, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama penelitian berlangsung.
2. Universitas Mercu Buana, Manajemen Pascasarjana, Dosen dan seluruh karyawan yang membantu menyediakan sumber daya

penelitian berupa literatur dan juga kemudahan dalam proses penyelesaian karya akhir ini.

3. Risa Kurnila Helmi (istri), Nabila Farsya (putri) dan Diva Amanda (putri) atas pengertian dan dukungannya. *I love you.*
4. Rekan-rekan di angkatan-10 magister manajemen UMB yang telah membantu dan memberikan dukungannya.
5. Rekan-rekan BNI terutama unit CMO yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan karya akhir ini.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berjasa dan berkontribusi atas terselesaikannya tugas karya akhir ini.

Akhirnya, penulis persembahkan karya akhir ini untuk kepentingan ilmu dan almamater dan berharap agar karya akhir ini akan bermanfaat bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Jakarta, Oktober 2009

Penulis,