

KATA PENGANTAR

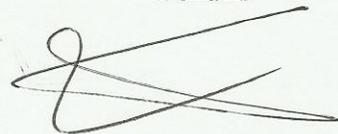
Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : Membangun Loyalitas Nasabah dengan Kualitas Pelayanan Serta Peran Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Penyaluran Kredit Usaha Rakyat di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Meruya Ilir Jakarta).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada: Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai dosen pembimbing pertama dan Endi Rekarti, S.E. M.E. yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. Jumarno, MBA selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Adi Nurmahdi, MBA selaku penguji pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Jumarno, MBA selaku ketua siding pada ujian Tesis, serta Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai Direktur Program Pascasarjana, beserta jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty Herawati, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staff administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga dan sahabat-sahabat terdekat, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan kredit usaha rakyat di Bank Rakyat Indonesia.

Jakarta, Februari 2018

Penulis



Wasis Adi Pratama