

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan berkat Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI DESAIN PELAYANAN KARTU KREDIT MELALUI PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DENGAN MENGADOPSI PENGGABUNGAN METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS BANK MEGA CARD CENTER SETIABUDI)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Aries Susanty, ST. MT., Dr. Selaku Dosen Methodologi Penelitian Operasional.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua Orang Tua penulis yang begitu giatnya dan telah bersusah payah mendidik serta membesarkan penulis, memberikan doa dan dukungan semangat untuk berkuliah dan untuk segala hal yang tidak akan bisa terbayarkan dan tergantikan.
7. Seluruh keluarga yang telah memberikan semangat.
8. Rekan-rekan PT. Bank Mega Card Center Setibudi Dan Nasabah. Yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
9. Teman-teman perkuliahan Fakultas Ekunomi dan Bisnis.

Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Desember 2017

Sunanda