

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT dan atas berkat dan limpah rahmat dan hidayah-Nya , Tesis ini dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tesis ini Penulis susun dan persembahkan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pasca Sarjana di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Dalam keterbatasan waktu yang tersedia, penulis berusaha untuk menghasilkan Tesis yang dapat memberikan kontribusi serta sumbangan pemikiran yang signifikan untuk bank bjb Cabang Balaraja.

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan perbankan menjadi fenomena yang melatar belakangi lahirnya gagasan terhadap tajuk permasalahan penelitian ini. Melalui penelitian ini, penulis menggunakan judul “**Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (bank bjb) Cabang Balaraja Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)**”.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian.
2. Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajaran yang telah berupa meningkatkan situasi kondusif Fakultas.

3. Dr, Aty Herawati, M.Si selaku Ketua program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Ir. H. Hasmand Zusi, M.Sc, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com, M.Phil, CSCP selaku ketua sidang pada sidang tesis.
6. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku penguji pada sidang tesis.
7. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen yang memberi informasi dan bantuan.
8. Manajemen dan pegawai di bank bjb Cabang Balaraja yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa lainnya, khususnya angkatan 25 Magister Manajemen kelas minggu yang telah membantu dan menginspirasi penulis.

Semoga hasil karya ilmiah ini dapat memberi manfaat dalam menyelesaikan masalah kualitas pelayanan yang terjadi di bidang perbankan di Indonesia.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2017

Evi Gustiana Koswara