

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Layanan “Uob *Right By You*” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus pada PT Bank UOB Indonesia Capem Sawah Besar)”**. 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 Ikhyandini Garindia A.S.Mn.,M.MT 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. Prof. Dr. Ngadino Surip, Msc selaku Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. 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. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Orang tua Saya yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak tercinta, Awang A.M. Luthfi, S.Inf, M.Tech, Ph.D dan Nur Angraeny Dewi, S.ST
7. Teman terbaik Faridah, Lia Devina, Ekawati Yuli Purwanti, Asri Sulistyaningsih, Galih Rakasiwi dan Vikri Hardiyanto serta Ka Di yang telah memberikan dukungan, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan PT. Bank UOB I Cabang Pembantu Sawah Besar dan Nasabah yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
9. Teman-teman perkuliahan Fakultas Ekonomi 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, Januari 2019

Nur Hafsa Yuniar