

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan proposal tesis ini dapat selesai. Penulisan proposal tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulisan proposal Tesis ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wisma Soewarna Kota Tangerang. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.

Selain itu dalam kesempatan ini, izinkanlah saya menyampaikan terimakasih secara khusus yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku dosen Pembimbing Tesis yang penuh kesabaran telah memberikan dorongan dan bimbingan selama penyelesaian proposal tesis ini.
2. Dr.Mochammad Mukti Ali, ST., MM., selaku Penelaah Seminar Proposal dan selaku Penelaah Seminar Hasil.
3. Dr.Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Sidang Tesis.
4. Dr.Mochammad Mukti Ali, ST., MM., selaku Penguji Sidang Tesis.
5. Prof. Dr. Ngadino Surip - Rektor Universitas Universitas Mercu Buana Jakarta.

6. Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus - Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Dudi Permana, Ph.D. - Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.

Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan dan terima kasih khusus kepada: Suami tercinta, Yunizar Skomp. dan anak-anakku tersayang Tiara Ariqah Yunizar, Sulthan Faiq Yunizar dan Raisa Khaira Yunizar serta untuk kedua orang tua ku yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam membantu untuk menyelesaikan studi ini, serta Saudara dan teman-teman sekalian. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebajikannya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhirnya semoga proposal Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak untuk membacanya, dan semoga tesis ini dapat menjadi sumbangsih penulis dalam dunia ilmiah dan pendidikan Indonesia.

Terima Kasih,

Jakarta, 26 Februari 2020

ELA RATNA YUWITA