

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul berjudul: Membangun Loyalitas Nasabank Bank Melalui Kualitas Layanan serta Peran Kepuasan Dan Kepercayaan. (Studi Kasus Bank Danamon Cabang Lippo Mall Puri)

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 dapat 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. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak, Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pascasarjana.
2. Ibu Dr. Aty Herawati M.Si., selaku Ketua Program Magister Manajemen.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini dan Bapak Endi Rekarti SE. ME selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sabar telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini.

4. Ketua Sidang, Dosen Penguji dan seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Orang Tua, Mertua, Suami dan Anak-Anak Tercinta yang selalu mendukung secara moril dan material, kesabaran, motivasi dan doa serta kasih sayang selama penulis mengerjakan tesis ini.
6. Terima kasih untuk keluarga besar Gardjito Sastrowiyono dan Keluarga Besar H.Abdul Malik Wahab. Terima kasih selalu mendukung dan selalu ada dalam segala kesulitan yang penulis hadapi.
7. Seluruh rekan-rekan Angkatan 28 Kelas Meruya Program Studi Magister Manajemen.
8. Seluruh Staff Bank Danamon Indonesia TBK, Jakarta yang telah membantu menyempurnakan tesis ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.

Jakarta, 06 Mei 2019

Penulis

(Grezika Ramadhania)