

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan rahmat yang sudah diberikan, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Reguler Bank Mandiri Cabang Kelapa Gading Boulevard Raya”**

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Setiap manusia tidak pernah luput dari kesalahan, Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran pembaca untuk memperbaiki skripsi ini peneliti sangat apresiasi. Dengan segala kekurangan dan kelebihannya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini banyak pihak – pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya, baik dukungan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan apresiasi dan ucapan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM sebagai dosen pembimbing pembuatan skripsi bidang studi Public Relations yang telah memberi arahan kepada saya, memberikan ilmunya untuk saya serta tidak pernah lelah untuk membimbing saya.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.SI., selaku Kepala Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ponco Budi S. M.Comm,Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi .
4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Orang Tuaku Papa Sulistyono dan Mama Ida atas kasih sayang dan dukungannya selama penyelesaian skripsi.
6. Ibu Sri Wihartati selaku *Branch Manager* PT Bank Mandiri Cabang Kelapa Gading Boulevard Raya yang sangat membantu serta mendukung saya dalam penyelesaian skripsi.
7. Rekan – rekan kerja PT Bank Mandiri Cabang Boulevard Raya Kelapa Gading yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya, yang telah bersedia untuk membantu saya dalam penelitian ini.

8. Nala Afni Putri, teman dekat yang selalu membantu dan memberikan *support* atas kelancaran skripsi ini.

Semoga segala dukungan yang telah diberikan, akan mendapatkan balasan amal baik yang berlipat ganda oleh Tuhan YME, serta saran dan kritik akan peneliti terima dengan senang hati. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan umumnya bagi kita semua.



Jakarta, Januari 2019

Peneliti ,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mohammad Faris Abyadi