

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mestika Kantor Cabang Jakarta Biak secara tepat waktu.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication and Advertising di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam pengerjaan Tugas Akhir Skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu peneliti dalam banyak hal. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang sudah membimbing peneliti dengan sabar serta banyak membantu peneliti dalam berbagai hal sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.comn. Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Yuni Tresnawati, M.I.Kom, selaku Ketua Bidang Studi Marketing Communication and Advertising yang sudah banyak membantu peneliti dalam berbagai hal sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
5. Staff pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak akan ternilai harganya
6. Seluruh karyawan Bank Mestika dan seluruh nasabah Bank Mestika yang telah berpartisipasi khususnya dikantor Cabang Jakarta Biak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Kepada keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil yang tidak terhingga juga doa yang selalu diucapkan sehingga peneliti mampu dan merasa yakin untuk mampu menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman sekaligus orang terdekat Rizky Duti terima kasih selalu ada dan selalu menyemangati untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman seperjuangan Tugas Akhir Skripsi Amanda Vicara, Cut Dilah Ratu Rahmah, Yemima, Nia Triani Wijaya dan Dea Razkya.
10. Sahabat dan teman-teman di Universitas Mercu Buana yang satu sama lain saling memotivasi dan membantu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan baik penulisan maupun materi dan pembahasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk menyempurnakannya. Akhir kata, semoga Tugas Akhir Skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Jakarta, 29 Februari 2020

Peneliti

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Mety Mulyati