

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank DKI (Studi Kasus pada Nasabah Bank DKI Cabang Utama Balaikota)

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, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Enda Marina, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam proses penulisan tesis. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, nasihat, doa dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis selama proses penulisan tesis.
2. Dr. Mudji Sabar, S.E., M.BA, selaku dosen penguji pada Seminar Proposal Tesis dan Seminar Hasil.
3. Ir. Har Adi Basri, M.Sc, Ph.D, selaku dosen penguji pada Sidang Akhir.
4. Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
5. Dr. Leny Christina Nawangsari, MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen.

6. Dr. Mochamad Mukti Ali, MM selaku Dosen *Marketing Research* yang telah membimbing penulis selama mengikuti kelas dalam rangka membantu penulis selama proses penulisan tesis ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Magister Manajemen selama penulis menempuh pendidikan dari semester satu hingga saat ini. Serta seluruh staf dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu selama proses perkuliahan sampai dengan penyusunan Tesis ini.
8. Teman-teman MM UMB angkatan 2017 Kelas 401 Pagi yang bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan tesis dan studi program MM.
9. Kedua orang tua saya terutama untuk almarhum ayahanda Bp. Masrukan dan Ibu saya Sri Imdichah serta Bapak Ibu mertua yang selalu mendo'akan selama proses penyusunan Tesis ini.
10. Yang istimewa yaitu istri tercinta dan kedua anak saya yang selama ini dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Penulis juga terbuka terhadap kritik, masukan dan saran dalam penyusunan tesis ini. Semoga penulisan tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Mei 2019

Penulis