

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Ketrampilan menjual, Kualitas Layanan, serta *Customer Intimacy* terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Transaksi Ekspor Bank Mandiri-Trade Servicing Centre (TSC) Jakarta Thamrin.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Muchsin S. Shihab, MBA., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Mudji Sabar, SE., MBA selaku penguji pada seminar proposal dan Ujian Tesis yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku Ketua penguji pada Ujian Tesis yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
5. Dr. Aty Herawati. M.Si., CFRM selaku ketua Program Studi Magister Management yang selalu mendukung proses pendidikan mahasiswa
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen yang telah membantu penulis pada saat proses perkuliahan.
7. Bp. Edi Surachman selaku Department Head Trade Operations Ekspor beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberi kesempatan penulis untuk menyusun dan menyelesaikan Tesis ini.

8. Staff dan Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk – TSC Jakarta Thamrin yang telah membantu dalam penyediaan data dan informasi.
9. Orang Tua dan seluruh Keluarga Besar yang selalu memberikan dukungan moral maupun spiritual
10. Putri tercinta Diva Noor Evelina Nabawi yang selalu memberikan semangat kepada penulis dengan memberikan contoh bahwa menuntut ilmu tidak memandang usia, hingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah dengan baik.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar – benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar Tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

UNIVERSITAS Jakarta, September 2018
MERCU BUANA
Penulis
(Tutut Tri Mindayani)