

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah PT Bank CTBC Indonesia (Studi Kasus di PT. Bank CTBC Indonesia Cabang Mangga Dua)

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 berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Djumarno, MBA sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

3. Prof. Dr. –Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajarannya.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Nasabah dan seluruh Staff PT. Bank CTBC Indonesia Cabang Mangga Dua yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
6. Orang tua dan istriku tercinta yang telah memberikan segala kasih dan perhatiannya, serta orang tua, saudara, sahabat dan rekan-rekan yang mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan, Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang budiman sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan penelitian yang berkaitan dalam pengembangan sektor industri perbankan mikro di Indonesia ke depan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2019

Penulis