

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "Pengaruh Budaya Perusahaan dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Call Center Bank Cimb Niaga" sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pascasarjana Magister Manajemen di Universitas Mercubuana, Jakarta.

Atas terselesaikannya karya akhir ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh ketulusan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT. yang telah banyak memberikan pengarahan selama penulisan karya akhir sehingga penulisan karya akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Para dosen yang selama ini telah memberikan bimbingan pengajaran kepada penulis di mana bimbingan ini merupakan bekal bagi penulis dalam melakukan penulisan karya akhir ini.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc. Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana, dan Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. selaku Ketua Program Jurusan Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

4. Keluarga, terlebih Abi dan Umi serta orang-orang terdekat yang membekali penulis semangat juang, kepercayaan, dan pengertian yang lebih agar penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini.
5. Adikku Nila Oktaria yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
6. Seluruh karyawan Call Center Bank Cimb Niaga yang telah memberi kesempatan Penulis untuk melakukan survey di tempatnya.
7. Seluruh sahabat-sahabat MM Universitas Mercubuana Angkatan VIII atas bantuan dan doa serta dukungan semangatnya yang luar biasa.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan karya akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak guna kesempurnaan materi maupun cara penulisan karya akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam upaya menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 10 Agustus 2010

Penulis