

KATA PENGANTAR

Dengan memuji kebesaran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Thesis penelitian ini diberi judul "**Analisis Kualitas Jasa, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah dalam Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PKBL**", disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program MM Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya akhir ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan tulisan ini.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini tentunya banyak melibatkan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada berbagai pihak yang telah membantu sehingga terselesainya tugas akhir ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ngadikan selaku orang tua kandung'ku tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dan juga kepada Ema'ku Marsinem (Alm) yang telah tiada semangat yang telah Ema berikan semasa hidup untuk sekolah setinggi-tingginya, saat ini telah aku wujudkan sampai jenjang S2.
2. Desi Savitri, S.E., M.M. Istri'ku dan Putri Mirza Permata Saviro anaku yang telah memberikan waktu untuk ayah menempuh pendidikan S2.
3. Bapak Dr. Muchsin Shaggaff dan Bapak Endi Rekarti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir.

4. Bapak Dr.Ir. Surat Indrijarso, M.Sc. Kepala Biro Perindustrian, Perdagangan dan Sumber Daya Sekretariat Kabinet yang telah memberikan dukungan moril dan materiil.
5. Edwin J.H. Wuisang, S.H., M.M., M.H., Kepala Bagian Industri, Biro Perindustrian, dan Sumber Daya yang telah memberikan waktu sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Dosen-dosen dan Karyawan Program MM Universitas Mercubuana Jakarta yang telah membantu memberikan masukan dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
7. Seluruh Management dan Staf PT. Bank “X” yang telah memberikan data dan informasi khususnya kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Bank “X”.
8. Teman-teman Angkatan IX, khususnya Roni FCH, S.Kom., M.M., yang telah memberikan pencerahan dalam penulisan thesis ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dalam membantu penulis.

Akhirnya penulis berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Jakarta, Januari 2009

Kuncoro