

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil a'lamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, karena pada akhirnya penulis dapat memperoleh kesempatan menyelesaikan tesis ini sebagai tanda berakhirnya studi Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulisan tesis ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Manajemen Pascasarjana (S2) dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Universitas Mercu Buana Jakarta. Judul penulisan tesis ini adalah **“ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA *FRONTLINER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG PRIMA PADA PT Bank UOB Buana Tbk. CABANG BOGOR “**

Tesis ini membahas permasalahan mengenai pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan, motivasi kerja *frontliner* terhadap kualitas pelayanan serta pengaruh pelatihan dan motivasi kerja *frontliner* terhadap kualitas pelayanan yang prima.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa motivasi kerja *frontliner* berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan yang prima sedangkan pelatihan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang prima.

Pelaksanaan penelitian ini terasa menjadi lancar karena berkat ijin-Nya serta motivasi, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak sehingga penulis dapat

menyelesaikan tesis ini, karena itu pada kesempatan yang baik ini dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang telah membesarkan, mendo'akan, mendukung serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi dalam meraih cita-cita.
2. Adik-adikku tersayang yang telah mendo'akan serta memberikan dukungan moril kepada penulis.
3. Yudi Haryansyah, seseorang yang mengisi hari-hari penulis dengan penuh kasih memberikan dukungan, mendo'akan dan setia mendampingi selama perkuliahan hingga selesainya tesis ini.
4. Pimpinan dan seluruh staff PT. Bank UOB Buana, Tbk Cabang Bogor yang telah mendukung dan banyak membantu penulis demi kelancaran penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Arif Yulianto, selaku Kepala Divisi Kualitas Pelayanan PT. Bank UOB Buana, Tbk yang telah memberikan bantuan dan pengarahannya.
6. Ibu Dewi Arimbi Kurniawati , selaku Kepala Divisi Kepatuhan serta rekan – rekan di Divisi Kepatuhan Bank UOB Buana yang telah memberikan bantuan dan dukungan.
7. Prof. Dr. Noor Fuad, MBA selaku pembimbing pertama yang dengan segala kebaikannya telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan

memberikan bimbingan, masukan serta pengarahan kepada penulis hingga tesis ini dapat selesai.

8. Ir. Salim Al Bakry, MM, selaku pembimbing kedua yang dengan segala kebbaikannya telah memberikan dukungan, masukan, pengarahan yang sangat bermanfaat kepada penulis hingga tesis ini dapat selesai.
9. Dr. Ir. Mustika Purwanegara, MSc, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen sebagai penelaah dan penguji yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan
10. Dr. Ade A Rozi, MBA, selaku penguji yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
11. Seluruh Dosen, Staff dan seluruh civitas akademika Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan pelayanan dan proses belajar mengajar yang sangat baik sehingga membantu penulis dalam penyelesaian kuliah.
12. Rekanaku Dedy Kamadjaya, SH yang telah mengantarkan penulis untuk melanjutkan studi, Uni Susi, Mba Riri, Ina yang telah membantu penulis dalam rangka penyusunan tesis ini.
13. Teman-teman kuliah, Hersal, Pak Sigit, Bang Lan, terutama teman – teman sekelas Angkatan Tahun 2005 atas kebersamaannya selama ini, sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu.

14. Serta rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan dan kebaikan mereka menjadi amal dan kebajikan yang akan mendapat balasan pahala yang setimpal dari ALLAH SWT. Amin yaa robbal alamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis berbesar hati untuk menerima saran dan kritik atas segala kekurangan yang ada, namun walaupun demikian penulis berharap penulisan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, September 2007

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA