

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan baik. Karya akhir ini berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Call Center Halo Bukopin 14005 dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin.*” Karya akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Program Pascasarjana atau S2 Program Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penulisan karya akhir ini, penulis tidak terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc. selaku pembimbing utama yang sangat banyak membantu, membimbing, dan mengarahkan dalam menyelesaikan karya akhir ini.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu dosen serta semua staf karyawan Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Terima kasih kepada pihak manajemen dan Divisi Pelayanan PT. Bank Bukopin: Bapak Andi Adhanto, Ibu Yuni, Kory, Linda, beserta rekan-rekan *Call Center Halo Bukopin 14005*: Mba Nui, Mba Deni, Pak Fairly, Awal,

Getsi dan seluruh agen *Call Center*. Terima kasih pula kepada pimpinan cabang Bank Bukopin Pulo Gadung, Ibu Sulastris beserta seluruh *Customer Service* dan *Teller* Bukopin Pulo Gadung atas kerjasamanya sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan.

5. Keluarga Besarku, yang tercinta Mama dan Papa. Selama ini Rani mungkin belum bisa memberikan yang terbaik untuk Mama Papa. Rani bersyukur dapat menyelesaikan karya akhir ini berkat doa dan support dari Mama dan Papa. Untuk adik-adikku Fachri dan Fadhli, terimakasih atas doa dan supportnya untuk kakak sehingga kuliah dan karya akhir kakak dapat selesai dengan baik. Rani persembahkan karya akhir ini untuk Mama, Papa, dan adikku tercinta.
6. Keluargaku, yang tercinta, suamiku Mas Widi Munandar, terimakasih atas cinta, doa, perhatian dan kasih sayangnya yang selalu setia mendukung dan menemani Rani sehingga karya akhir ini bisa selesai dengan baik. Yang tersayang anakku Muhammad Azka Andira, terimakasih atas cinta, candaan tawa dan semangat untuk Mama. Semoga keluarga kita dapat menjalani masa depan yang lebih baik dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta khususnya angkatan 2007 kampus Menteng. Terima kasih atas kebersamaan dan kerjasamanya selama ini, khususnya untuk Andrey, Pak Faisal, Uda Sabri, Yola, Bu Bertha dan Mas Semmy, terima kasih atas semangatnya dan supportnya sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan.

Jakarta, 1 Agustus 2010

Penulis