

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan Customer Relation Dalam Membangun Loyalitas Nasabah. dengan baik dan juga dengan pertolongan-Nya penulis dapat melalui semua kesulitan dan hambatan dalam mengerjakan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Di dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan suami tercinta penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, doa dan semangat di setiap langkah dan waktu yang penulis tempuh. Terima kasih mas yang selalu mengingatkan penulis untuk cepat menyelesaikan skripsi ini dan membantu untuk mencari bahan-bahan skripsi, mama dan ibu terima kasih atas dukungan dan doa yang mama dan ibu berikan kepada penulis, anakku, Nindy tercinta, adik-adikku tersayang terima kasih juga atas dukungannya. Semua doa dan dukungan yang penulis terima dapat menambah motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Sabena.,M.IKom. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.

2. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga dosen mata kuliah, terimakasih atas waktu dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.
3. Seluruh dosen dan staff Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
4. Seluruh staff Perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bantuan dan pengertiannya yang diberikan kepada penulis.
5. Ibu Leli Leilani selaku *Secretary Head of NNBS (National Non Branch Sales)* PT. Bank Permata, Tbk. yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di PT. Bank Permata, Tbk.
6. Ibu Ratna Kusumawati selaku Relationship Manager PT. Bank Permata, Tbk. atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
7. Seluruh karyawan dan staff PT. Bank Permata, Tbk., atas bimbingan dan kerja samanya yang telah diberikan kepada penulis sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman seangkatan di FIKOM, Firman, Fitri, Aban, Rini, Bella, Dini, dan anak-anak extension, terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada penulis.

Jakarta, Juni 2020

Penulis