

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta

Adapun judul skripsi yang telah disusun oleh penulis dalam skripsi ini adalah ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PLUIT.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan serta bimbingan dalam menyelesaikan Skripsi ini, kepada :

1. Bapak Ir. Arief Kusuma, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul, Jakarta.
2. Bapak Dr. M F Arrozi A, SE, M.Si, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Dra. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dra. Suryari Purnama, MM, selaku dosen pembimbing materi dan teknis yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya

guna memberi petunjuk, bimbingan serta pengarahan yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Para Dosen dan seluruh Civitas Akademi Universitas Esa Unggul yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bernilai bagi penulis.
6. Kedua Orang Tua, Keluarga yang telah memberikan Do'a, semangat, dukungan, restu, kasih sayang, bimbingan serta dukungan materil yang tiada hentinya kepada penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
7. Teman-teman kampus di Universitas Esa Unggul dan teman-teman rumah yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan perhatiannya selama peneliti melakukan proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Usaha yang maksimal telah dilakukan oleh penulis, namun mengingat masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa didalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan. Oleh karena ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun serta masukan bagi penulis.

Jakarta, Februari 2013

(\_\_\_\_\_)