

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur hanya milik Allah. Tuhan semesta alam, penulis panjatkan kepada Allah, dengan selesainya tesis ini. Ide yang melatarbelakangi penulisan tesis ini adalah adanya beberapa jenis produk jasa bank yang ditawarkan cabang kepada customer. Produk jasa bank tersebut menghasilkan *fee based income* bagi cabang. Dari beberapa produk jasa bank yang tersedia, manajemen cabang belum pernah melakukan analisa produk jasa bank mana yang dapat diandalkan dalam memberikan kontribusi bagi *fee based income* cabang dan selanjutnya mengetahui pangsa pendapatan *fee based income*. Oleh karena itu dengan tesis ini, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan bantuan analisis Cluster, dengan harapan dengan analisis Cluster tersebut dapat menjadi salah satu konsep untuk memilih produk jasa bank unggulan dan mengetahui pangsa pendapatan *fee based income* dimaksud.

Banyak hambatan yang dihadapi penulis dalam rangka penyusunan tesis ini. Dan hanya berkat petunjuk dari Allah dan bantuan berbagai pihak, maka tesis ini dapat selesai pada waktunya. Untuk itu penulis secara khusus menyampaikan terima kasih kepada Bapak Izuddin Kartamulia, Ph.D atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari pengembangan minat terhadap permasalahan penelitian ini, pelaksanaan penelitian sampai dengan penulisan tesis ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data dan informasi serta dalam membantu pengolahan data komputer. Semoga tesis ini bermanfaat bagi manajemen cabang dalam meningkatkan *fee based income* cabang dimasa mendatang.

Semarang, Juli 2002