

## PRAKATA

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulisan tesis ini dapat diselesaikan yang berjudul "ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP LAYANAN FIVE STARS PADA BANK PANIN CABANG PURI INDAH-JAKARTA". Penulisan tesis ini dimaksudkan dan ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program Magister Manajemen (MM) pada Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta. Keberhasilan penulis menyelesaikan tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Alirahman M.Sc, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta,
2. Bapak Prof. Dr. Ir. John E.H.J FoEh M.Sc, selaku dosen pembimbing yang dengan tekun telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, Lantuan dan pengarahan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis.
3. Para dosen serta staf administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Ayahnda dan ibu tercinta, serta kakak-kakak dan dede yang banyak memberikan dukungan waktu, kesempatan dan dorongan moril kepada penulis sampai selesainya penulisan tesis ini.
5. Pada pihak Manajemen Bank Panin Palmerah serta Bank panin Puri Indah yang banyak memberikan masukan dalam pembuatan tesis ini.
6. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada manajemen Bank Panin dalam menjaga kepuasan nasabahnya dalam pemberlakuan standar layanan five stars yang telah dijalankan. Akhir kata penulis mohon maaf kepada semua pihak yang berkaitan langsung dan tidak langsung dalam menyelesaikan tesis ini apabila ada hal-hal yang kurang berkenan di hati. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan waktu penulis, oleh karena itu penulis mohon pengertian dari para pembaca.

Jakarta, Juli 2004

Penulis