

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 "PENGARUH TINGKAT KEPUASAN, PENDAPATAN, DAN JUMLAH TANGGUNGAN NASABAH TERHADAP SIMPANAN PADA BANK (Studi Kasus Pada BCA KCP Bintaro, Jakarta Selatan)".

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, MSc, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta,
2. Bapak Dr. Ir. John E.H.J FoEh, MSc, selaku dosen pembimbing yang dengan tekun telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, bantuan dan pengarahan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis.
3. Para dosen serta staf administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Ibu Sita Lina Siregar, SE., MM, selaku Pemimpin BCA KCP Bintaro, Jakarta Selatan dan selaku atasan penulis yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Istri dan anak yang telah memberikan pengertian, waktu, kesempatan dan dorongan moril maupun materiil kepada penulis sampai selesainya penulisan tesis ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada manajemen Bank BCA dalam menjaga kualitas pelayan serta kepuasan nasabah menyimpan dana ke tabungan (Tahapan).

Akhir kata penulis mohon maaf kepada semua pihak yang berkaitan langsung maupun 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, Oktober 2003

Penulis