

PRAKATA

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Sang Tiratana dan Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan anugerah-Nya serta bimbingan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Adapun judul tesis ini yaitu **“Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Kantor Kas PT Bank ABCD, Tbk”**.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian Persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S2 Program Studi Magister Manajemen (MM) Universitas Indonusa Esa Unggul.

Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Abu Wijaya dan Ibu Amunah, orang tua Penulis.
2. Kenzou Mahaddhika Gautama dan Yohanes Gautama, SE, anak dan suami Penulis.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Kemala Motik Abdul Gafur, MM selaku Rektor Universitas Indonusa Esa Unggul.
4. Bapak Ir. Alirahman, MSc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
5. Bapak Dr. Ir. Sunar Abdul, MS, selaku pembimbing tesis dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul, atas kesabaran dan dorongan semangat dalam memberikan bimbingan yang luar biasa sehingga memotivasi Penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Dihin Septyanto, SE., ME, selaku Wakil Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, atas bantuan, dorongan, dan saran yang membangun.
7. Para penguji Bapak Prof. Dr. Tumari Jatileksono, Bapak Prof. Dr. Ir. Ahmad Rodoni, MM, Bapak Dr. Ir. Eddy Herjanto, SE., Msc., Bapak Dr. Mohammad Rizan, SE., MM, Bapak Osriman Oesman, Dipl. Ind.,MM.

8. Staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul yang telah menularkan ilmunya bagi Penulis yang berguna bagi penulisan tesis ini.
9. Karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul yang telah mendukung Penulis selama studi di Kampus Emas Universitas Indonusa Esa Unggul, Ibu Rita, Ibu Ami, Ibu Indri, Novi, Bapak Randy.
10. Ibu Marlina, selaku *Branch Relationship Manager* PT. Bank NISP, Tbk Kantor Kas STMIK Raharja Tangerang atas bantuan yang diberikan.
11. Ibu Maria Kartika dan Ibu Defi, selaku Bagian Keuangan dan Humas STMIK Raharja Tangerang atas ijin dan bantuan yang diberikan.
12. Bapak Donny Yana, SE, MM, atas bantuan dan dukungannya.
13. Bapak Huakanala, SE, SH, atas bantuan dan dukungannya.
14. Rekan-rekan mahasiswa/i Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul: Leny, Cindy, Indra, Bapak Setiawan, Bapak Adriansyah, Bapak Agus, Bapak Marnija, Bapak Jelman, Bapak Ranu, Bapak Agung, Bapak Fahroji, Ibu Annisa, Ibu Nuris, Bapak Waluyo, dan Ibu Sri atas dukungannya.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan terhadap pengembangan serta pelaksanaan penelitian sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Ibarat Peribahasa : "Tiada Gading yang tak Retak", Tesis ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan senang hati Penulis menerima kritik dan saran atas penyempurnaan tesis ini.

Akhir kata kami berharap semoga tulisan ini dapat berguna bagi semua pihak.

Jakarta, 29 September 2009

Penulis

Dellih Wijaya