

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir (tesis) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Nasabah. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS ESA UNGGUL. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Dalam penyusunan tesis ini penulis juga menyadari masih ada banyak kekurangan dan kesalahan, mengingat keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis sendiri, oleh karena itulah penulis memohon maaf kepada pembaca dan semua pihak yang berkepentingan terhadap tesis ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan tanda terima kasih yang kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA selaku Rektor Universitas Esa unggul.
2. Bapak Dr. M.F. Arrozi Adhikara, SE, Ak, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa unggul.
3. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang banyak membantu dan memberikan saran-saran kepada penulis.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Hasyim Achmad MM, M.Ed selaku Dosen penguji atas segala saran dan masukan untuk perbaikan dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Magister Manajemen yang telah memberikan segala ilmunya kepada penulis.

7. Seluruh Staf Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul atas segala bantuannya selama masa perkuliahan sampai dengan selesainya tesis ini.
8. Pihak keluarga, kedua orang tua, kedua mertua, kakak dan adik penulis serta khususnya istri dan anak tercinta, Sakinah Sari dan Izzati Ersah Khairani yang banyak membantu dan memberikan dukungan yang luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan MM angkatan 48, atas kebersamaannya dalam menjalankan masa perkuliahan dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, saya memohon kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir Saya. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan tesis ini dan bagi perkembangan ilmu Ekonomi.

Jakarta, 12 September 2015

Erwin Syahfudin
Penulis