

## KATA PENGANTAR

Segala Puji kehadiran Allah SWT atas rahmat, nikmat dan taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kualitas Relasional (Studi Pada Nasabah Prioritas Bank CIMB Niaga Cabang Icon Alam Sutera)”. Penulisan tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata dua (S-2) Magister Manajemen, pada Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada :

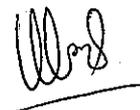
1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP, MBA, Selaku Rektor Universitas Esa Unggul, Jakarta.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, MSi, Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta.
3. Bapak Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM, selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana di Universitas Esa Unggul Jakarta yang telah banyak memberikan bantuan dan saran kepada penulis.
4. Ibu Dr. Endang Ruswanti, SE, MM, selaku dosen pembimbing, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan selama kuliah dan dalam penulisan tesis ini dan para staff Sekretariat Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul Jakarta atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.
6. Ibu Lie Suang selaku Branch Manager Bank CIMB Niaga Cabang Icon Alam Sutera yang telah memberikan izin dan menerima kehadiran penulis dan membantu penulis dalam memperoleh data di Bank CIMB Niaga, dan semua staff di Bank CIMB Niaga Area

Tangerang yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk penulisan makalah ini.

7. Suami tercinta Bahtiar Alamsyah, SS, yang selalu memberikan dorongan, semangat, doa, saran dan teman diskusi dalam pembuatan tesis ini, dan anak-anak ku tercinta, yang telah setia menemani dan selalu memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis.
8. Kedua orang tua-ku, Bpk. Drs. H. Sofyan Z, dan Ibu Hj. Rosti Sumarni, serta kakak-kakakku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
9. Kedua mertua-ku, Bpk. Drs. H. Sutan Rabat, dan Ibu Hj. Aten Siti Nurhayati, yang telah memberikan dukungan dan bantuannya selama ini.
10. Teman-teman mahasiswa/i Program studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul angkatan 49 atas bantuan dan dorongannya dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini.

Akhirnya penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, Oktober 2015



(Widiyanti Permata Lestari)