

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan ridho-Nya yang selalu menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada Bank BCA Cabang Lippo Karawaci)** yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Manajemen, pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa saran serta doa. Untuk itu pada kesempatan yang berharga ini izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Prof. Dr Lia Amalia, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam penyelesaian proposal penelitian ini.

5. Kedua Orang Tua, Bapak Sriyanto dan Ibu Fitri Dwi Gristiyanti, yang telah banyak mengorbankan biaya, tenaga, waktu, doa dan restunya kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Saudara kandung saya, yaitu Bian Javiera Danny dan Rizka Nafi Thalia yang selalu memberikan support, semangat, dan doa kepada penulis.
7. Kepada teman - teman Fakultas Ekonomi 2013 Andri Kurniawan, Decan Syaifullah, Erick Sompie, Rizal Mukharom, Dwi Priyono, Sursa Ibadrian, Wandu, Wahyu Yulistiono, Dhini, Nimas, Ayu Wullandari dan keluarga besar Universitas Esa Unggul.
8. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Jakarta, 7 Agustus 2017

Penulis

Bayu Kahfi Rizkita