

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, karena atas izin dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH” (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Wilayah Jakarta Utara), sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi agar dapat menempuh kelulusan Program Pendidikan Sarjana (S-1) pada jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis.

Didalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. Ir. Arief Kusuma AP, MBA, Selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul
3. Drs. Sugiyanto, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

4. Dr. Tantri Yanuar R.S, SE, MSM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, inspirator dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis ada dibangku kuliah sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orangtua tercinta yang telah memberikan dorongan, motivasi, serta doa yang tiada henti.
7. Istri dan kedua putri tercinta (Adisti dan Dinara) yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi.
8. Kepada semua teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tidak lupa mas Saji, mbak Sari dan mas Rodger terima kasih telah menemani selama dalam proses penulisan skripsi.
9. Keluarga besar Bank Syariah Mandiri KCP Jakarta Muara Karang dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah ikhlas memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati dan dalam kesempatan yang baik ini, penulis mendoakan semoga Allah S.W.T. memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis

ISWANTORO