

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan berkah-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOBILE BANKING PADA BANK BCA CABANG GREENVILLE JAKARTA BARAT”**.

Maksud dan tujuan skripsi ini, untuk memenuhi salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi oleh setiap Mahasiswa Fakultas Ekonomi program studi Sarjana Strata-1 Jurusan Manajemen Universitas ESA UNGGUL.

Didalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, dorongan, dan juga motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik dalam pengumpulan bahan dan data, penyajian dan pembahasan isinya maupun teknik penulisannya. Karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP. MBA., selaku Rektor Universitas Esa Unggul, Jakarta.
2. Bapak Dr. MF. Arrozy, SE, Msi, Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Esa Unggul, Jakarta.

4. Ibu Prof.Dr Lia Amalia MM selaku pembimbing yang senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan, motivasi dan pengarahan kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Kepada Kepala Pimpinan BCA Kantor Cabang Pembantu *Greenville* serta rekan-rekan kerja.
7. Kedua orangtua tercinta Bapak dan Ibu, kakakku Ismayanti, adik-adikku Saroja Bachtiar dan Imam Saputra, yang telah memberikan dorongan, motivasi, serta do'a yang tiada henti.
8. Mohamad Iman Tri Santoso, terima kasih atas perhatian, motivasi, do'a dan dukungannya selama ini.
9. Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen *Executive* Angkatan 2009.
10. Teman-teman divisi teller Bank BCA KCP *Greenville*, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikhlas memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang membangun serta ada peneliti lainnya yang ingin melakukan pengembangan terhadap penelitian yang serupa namun lebih berkembang lagi.

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

Jakarta, 23 September 2013

Penulis

(Titin Novita Sari)