

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Bukopin cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat)”** yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Pada kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas EsaUnggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi Adhikara, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas EsaUnggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas EsaUnggul.
4. Ibu Dr. Eka Bertuah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan banyak ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas EsaUnggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua Bapak Yacob Mailuhu dan Ibu Yohana Mariana Mailuhu-Sumakul yang telah memberikan banyak motivasi, semangat, kasih sayang, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kakak tercinta Meyke Monica Mailuhu, adik laki-laki saya Marlev Manuel Mailuhu dan keponakan tersayang saya Yona Dominica Mailuhu yang selalu memberikan saran dan mendengarkan keluh kesah saya serta keluarga besar yang telah banyak memberikan semangat, inspirasi dan doa.
8. Sahabat-sahabat yaitu Hartono Salim, Rahayu Listyaningsih, Anggieta Putri Hamah, Khalida Nur Acsha yang selalu menghibur, memberikan bantuan dan inspirasi serta menjadi penyemangat dalam membuat skripsi ini.
9. Teman-teman satu bimbingan saya yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses bimbingan.
10. Teman-teman pelayanan gerakan pemuda di Gereja, yang sudah memberikan kesempatan kepada saya untuk cuti pelayanan sementara selama saya menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman dekat saya White Roodriques Kaseger yang selalu memberi semangat kepada saya dan memotivasi saya.

12. 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 menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu semua saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Jakarta, 20 Februari 2019
Penulis

(Merfia Maureen Mailuhu)