

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia Cabang KCU Pantai Indah Kapuk”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana (S-1) pada fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan, baik substansi maupun teknik penulisan, dikarenakan kekhilafan dan ketidaktahuan penulis. Oleh sebab itu, penulis berterima kasih bila ada koreksi dan kritil yang konstruktif atas skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan baik berupa moril maupun material dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik pada proses pengumpulan data sampai proses penyusunan laporan skripsi ini. Dengan segala ketulusan hati, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis atas do'a, dorongan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan sampai saat ini.

2. Bapak Dr. Halomoan Harahap, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul
3. Dosen Pembimbing Bapak Dani Vardiansyah selaku pembimbing yang mau memberikan waktunya untuk melakukan bimbingan bahkan saat waktu jam kerja sudah selesai, memberikan bantuan, kritik, saran, bimbingan, dan nasehat yang sangat berguna.
4. Dosen-dosen di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, yang selama ini telah memberikan Ilmu dan Pengajarannya.
5. Ibu Joan dan Mas Oki yang telah membantu peneliti untuk membuat Surat Perizinan
6. Teman-teman FIKOM angkatan 2013 atas bantuan, kerjasama, dan dukungannya.
7. Terima kasih buat Team Customer Service PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU PIK dan seluruh staff yang telah memberikan informasi serta mengizinkan penulis melakukan penelitian.

Akhir kata penelitian mengharapakan seluruh bantuan serta dukungannya, dapat memberikan manfaat yang cukup berharga, baik bagi penelitian sendiri maupun bagi pembacanya.

Jakarta, 03 Februari 2018

Retno Ayu Wulandari