

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, dan karunianya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Analisis Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan”. Penulis membuat proposal ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP., MBA., selaku Lektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF. Arrozi, SE, M.Si, Akt, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Ir. Rojuaniah, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan arahan didalam memberikan bimbingan kepada penulis khususnya dalam proposal ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Semua pihak responden yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuannya dalam mengisi form kuesioner baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, tegar dan selalu buat penulis semangat dalam menjalankan semua kehidupan ini. Kepada saudara kandung penulis Hendry Hobart Hutapea dan Shania Sisilia Sapphira Hutapea yang selalu penulis ingat dan membuat penulis bangkit dalam segala sesuatunya.
8. Keluarga besar Nobu Bank, khususnya Nobu Bank cabang Kelapa Gading Ibu Dora Basuki, Ibu Lilis Amin, Bang Putra, Ka Ana, Siska, Tia, Dessy, Putri dan rekan-rekan Nobu Bank Kantor Kas Jakarta Sunter Ibu Bertha, Ka Fany, Laras, Maychael Pardosi, Yenni Ben-Ben, Pak Dwi dan Pak Sai yang telah memberi semangat dan nasihat kepada penulis. Terima kasih atas segala kebersamaan dan doa serta dukungan yang diberikan untuk penulis.
9. Helen Pramita, yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat bersemangat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman satu angkatan 2015, Teo Thomas, Bonifasius, Kurniawan, Andi Suryanto, Cindy Lourensia, Dameria Silaban, Septia Chaer dan masih banyak yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan dan doa serta dukungan moril yang diberikan selama kuliah dan dalam penyelesaian proposal ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmah-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 10 Agustus 2019



(OSWALDO OSFREDO HUTAPEA)