

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Strategi *Customer Relations Management* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah PT Bank Permata, Tbk Cabang Harmoni Plaza. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orangtua tercinta Mama, Papa, Adik, serta Almh. Reisha Syarifah dan keluarga yang dengan sabar dan terus menerus memberikan dukungannya serta sebagai pemacu semangat.
2. Orang yang istimewa dalam hidupku Syamsudin yang turut memberi dukungan baik moril maupun materil.
3. Semangat dan dorongan serta doa dari Anak-anak tersayang Muhammad Arzachel Naufal dan Shakila Khaliqa Dzahin sebagai pemacu semangat.
4. Bapak Dr. Ir Arief Kusuma A.P M.B.A sebagai Rektor Universitas Esa Unggul.
5. Ibu Euis Heriyati, MM, M.I.Kom selaku Kepala Jurusan *Public Relations* yang selalu membantu dan meluangkan waktunya.
6. Ibu Dr. Fajarina, SIP, MSI selaku Dosen pembimbing Skripsi atas segala bantuan, kesabaran dan bimbingannya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul atas bimbingan dan pengetahuan yang diberikan.
8. Untuk rekan-rekanku tersayang Desalina Trihadiati dan Amanda Arista terima kasih atas dukungannya.
9. Bapak Leman, Bapak Denny Sabastian dan Ibu Lilies Simarjo selaku *Informan* yang sudah membantu dan meluangkan waktunya.
10. Untuk keluarga besar Bank Permata Cabang Harmoni Plaza, Bapak Widiarso, Kakak Helmi Maulana, Ratna Fadilah, Cheppy Oktoviyade dan Robet Purnomo atas kesempatan penelitian ini dan motivasinya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan serta dukungannya, semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT dan dapat memberikan manfaat yang cukup berharga, baik bagi peraktikan sendiri maupun pembacanya.

Jakarta, Februari 2019

Penulis

Syafinah zakhra