

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah, SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Dimana skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN”.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S1) Universitas Esa Unggul jurusan *public relation*. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor dan segenap Dewan Pimpinan Universitas Esa Unggul Jakarta
2. Ketua Program Studi / Jurusan *Public Relation* Universitas Esa Unggul Jakarta.
3. Ibu Dr. Ummanah, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak/ibu dosen Universitas Esa Unggul Jakarta yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
5. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Esa Unggul Jakarta.
6. Pimpinan beserta jajaran Manajemen Bank BTN KC. Jakarta Kebon Jeruk.
7. Seluruh pejabat dan staff Bank BTN KC. Jakarta Kebon Jeruk yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

8. Orang tua tercinta yang turut mendoakan setiap saat.
9. Suami dan anak tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
10. Rekan-rekan mahasiswa/i teman seperjuangan jurusan *public relation* angkatan 2017, khususnya Windi Widyawati, Dwi Mega Retnowati, dan Indah Damayanti yang selalu memberikan motivasi dan memberikan warna di kehidupan perkuliahan saya.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 22 Agustus 2021



**Ani Farhani**