KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi. Berkat bimbingan dan pertolonga-Nya penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikanya.

Skripsi ini merupakan laporan penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran umum tentang kualitas dan loyalitas nasabah. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik materi maupun moril dari berbagi pihak, karena itu, penulis perlummenyampaikan terimakasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung baik moril maupun materil, memotivasi dan mendo'akan penulis dalam setiap kegiatan
2. Bapak Sumartono M.Si, selaku dosen pembimbing akademik, atas segala nasehat dan bimbinganya serta segenap Dosen dan Staff Administrasi fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.
3. Ibu Euis Nurul B,SE, selaku sekjur Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul
4. Ibu Tities pada Divisi Pelayanan, yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.

5. Ibu Novi selaku ketua Koor. Divisi Pelayanan & Operasional PT.Bank Bukopin yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data penelitian
6. Mba Rini selaku Costomer Service PT.Bank Bukopin, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penulis.
7. Sahabat serta teman-teman penulis, dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka itu penulis mengucapkan mohon maaf apabila ada kesalahn dalam penulisan skripsi ini dan penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulis. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi masukan khusus untuk PT.Bank Bukopin Pusat.

Jakarta, Maret 2010

Penulis