

KATA PENGANTAR

Asalamuaikum WR.WB, Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan rahmatNya sehingga kami mampu menyelesaikan proposal ini. Yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan tugas akhir program studi sarjana strata satu Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul. Skripsi ini disusun dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri (persero) Tbk (Studi Kasus pada Bank Mandiri cabang Kotabumi Lampung Utara)”**.

Karena terbatasnya pengalaman, pengetahuan, dan kemampuan maka penulis sangat menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan dengan demikian penulis mengharapkan agar dapat memberikan sumbangan serta manfaat yang berarti bagi semua pihak yang membutuhkan dikemudian hari.

Dalam penulisan ini, penulis mendapatkan bantuan, dorongan dan juga motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, baik dalam pengumpulan data dan bahan penyajian pembahasan, maupun teknik penulisan. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP . MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul yang berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan skripsi di Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Mujiarto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berarti hingga penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah sampai penulis menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Pihak Bank Mandiri cabang Kotabumi Lampung Utara
6. Teristimewa terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa, semangat, perhatian, kasih sayang serta bimbingan moral ataupun materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Adik-adikku, yang telah memberikan semangat dan doa
8. Izar yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, semangat, dukungan serta doanya.

9. Semua teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2011 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Dan khususnya para sahabat Andini Agustyaningtyas, Emilia Rafael Ndore, Diani, Yayah Supriyati, Fitri Yani. Atas doa , saran dan dukungannya selama ini.

10. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan masukan serta dukungan kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan agar di kemudian hari saya dapat lebih cermat dalam penyusunan serupa.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan meningkatkan pengetahuan kita semua selaku mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Esa Unggul. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2015

(Sherly Karim)