

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah senantiasa melimpahkan segala nikmat, rahmat dan hidayah –Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. PANIN BANK CABANG PURI INDAH KEMBANGAN JAKARTA BARAT”** dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena berkat seizin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Arief Kusuma, AP, MBA, Selaku Rektor Universitas Esa Unggul Jakarta.
3. Bapak. Dr. MF. Arozi Andhikara SE., AK., Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Rina Anindita SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang telah memberikan begitu banyak ilmu, yang insya Allah dapat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tuaku, Bapak H. Achmad Kailani dan Ibu Hj. Niar Harahap yang telah memberikan dukungan serta doa tiada henti-hentinya, terima kasih atas semua kasih sayang yang telah kalian berikan kepada penulis.
7. Kepada abang dan adikku Achmad Firdaus dan Rizka Yunita yang telah memberikan semangat dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu membantu dan menemaniku Muhammad Danny, Bayu, Arland, Anas, Ulfa, Rini, Afif, Ratna, Denoy, Tedy, Rizki, semoga kita bisa menjadi sahabat sampai kita semua menjadi orang yang sukses.
9. Teman-teman ANKISS dan @delimabelasart, Fathur, Nuzul, Bayu, Didid, Fadli, Denty, Rajab, dan Devito.
10. Rekan kerja di Biro Harbangan Setjen DPR-RI, Pak Haris. Om Alvian, Ridwan, Didi Rudy, Didi Sk, Asep, Ratman, Mbak Tari, Mbak Riska yang telah memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. PT. Panin Bank Tbk yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat melakukan penelitian dengan sebenar-benarnya.

12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 8 Juli 2013

Penulis