

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan ridho-Nya peneliti akhirnya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Untuk Menciptakan Nilai Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Bank Mandiri, Tbk Area Bandung Surapati ”**, serta tak lupa shalawat beserta salam kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW dan para keluarga serta para sahabat nya dan para umat sampai akhir jaman.

Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti dalam segala hal baik penyajian maupun penguraiannya, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan untuk kesempurnaan penyusunan skripsi ini baik peneliti maupun pembaca pada umumnya.

Pada kesempatan ini, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta dan kakak, peneliti ucapkan terimakasih atas curahan cinta dan kasih sayang serta doa yang tidak pernah putus yang diberikan kepada peneliti, dan terimakasih juga kepada calon suami agathon ardiu atas motivasi yang telah diberikan setiap hari kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu perkenankan juga peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang terhormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi R, SE.,M.Si,PiA.,CfrAi;CRBC selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian,. MT, selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE.,M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. Deni Nurdyana Hadimin, Drs,. M.si, selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Ibu R. Ariyanti Ratnawati, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Ibu Fitria Lilyana, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Bapak Dr. Taufik Zulfikar .,SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan-arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta memberikan bantuan dan segenap pelayanannya selama peneliti kuliah di Universitas Sangga Buana YPKP.

10. Terimakasih Kepada HC PT. Bank Mandiri Tbk Area Bandung Surapati yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
11. Kepada saudara Adi Pangestu, Alvino Wirapratama dan teman teman yang lainnya yang telah belajar bersama selama menempuh S1 Manajemen dan bersama sama menempuh penyelesaian skripsi yang tidak akan pernah peneliti lupakan.
12. Kepada saudara Rika, Fitri, Devi, Dinda dan Ayudha yang telah memberikan dukungan untuk selalu semangat dalam menempuh S1 manajemen
13. Kepada saudara Wardah, Riska dan Tari yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam menmpuh skripsi ini.

Akhir kata atas segala amal baik, pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis, semoga mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabatakatuh

Bandung, 25 Januari 2021

Sinta Lestari