

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga pada akhirnya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Kas Universitas Sangga Buana YPKP Bandung**”

Penulis menyusun penelitian ini dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam memenuhi ujian siding sarjana (S1) Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Dengan berbagai macam kekurangan yang ada, penulis sadar bahwa dalam penulisan karya tulis Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Di dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan, doa, support dan dorongan motivasi dari kedua orang tua maupun teman-teman sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini dengan baik. Penulis berharap apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Dengan segala ketulusan, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bapak Saepudin SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya guna memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam membimbing penelitian skripsi ini. Selain itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi R, SE., M.Si., PIA., CFrA selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

2. Bapak Dr. H. 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 Nurdiyana 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. Ibu Ine Aprianti, SE., MM selaku Dosen Wali peneliti selama menempuh perkuliahan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
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 Bandung.
10. Kedua orang tua yang telah mendoakan sehingga pelinilian ini berjalan dengan lancar.
11. Istri dan anak yang telah mendoakan dan mendukung penuh sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
12. Seluruh teman-teman S1 Manajemen 2015 yang sudah berjuang bersama menyelesaikan semua proses dari awal perkuliahan sampai sekarang, semoga

kita lulus bersama dan sukses dalam menjalani kehidupan yang sesungguhnya setelah wisuda.

13. Seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan yang luar biasa.

14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu selama perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT, peneliti bersujud dan memohon atas segala rahmat dan nikmat-Nya. Jazakumullahu khairan katsira. Aamiin.

Bandung, 15 Agustus 2019

Yayan Sopyan