

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, dengan memanjatkan Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil penulisan berupa skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Cabang Jalan Printis Kemerdekaan)"**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Dalam kesempatan ini juga penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Ine Aprianti SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan pengetahuan yang sangat berharga selama menyelesaikan penelitian ini.

Selain itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si.,PIA.,CfrA, 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 Sulakmi, SE.,M.Si, selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak 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. Aryanti 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 Manajemen Program Pendidikan Sarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Bapak Tahmat, SE., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Program Studi S1 Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
9. Kedua orang tua penulis bapak Didi dan ibu Atik yang telah membantu memberikan dorongan dalam bentuk moril maupun materil serta dukungan do'a dan semangat yang selalu menyertai dalam penulisan ini.

10. Para sahabat, Puja Insan, Dini Haryani, Ery Gusman, Icha Haerunisa dan teman – teman sekelas yang selalu memberikan dukungan, serta teman – teman jurusan Manajemen angkatan 2015 yang telah menjadi keluarga dan memberikan banyak kenangan yang tidak akan pernah terlupakan.
11. Terima kasih kepada rekan – rekan di Bank BNI Cabang Jalan Printis Kemerdekaan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Semua pihak yang terkait dalam penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan yang membangun dari para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bandung, 4 April 2020

Penulis

Rosa Jatnika Sari