

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan berkat, Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan *Word of Mouth* Nasabah Bank Bjb Cabang Subang”**.

Adapun maksud dari penyusunan Tesis ini adalah sebagai salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Program Pascasarjana Bandung, selain itu diharapkan dapat berguna bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan *Word of Mouth* Nasabah Bank Bjb Cabang Subang.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada keluarga tersayang atas doa, perhatian, pengorbanan, dukungan dan semangat yang tiada henti selama pengerjaan tesis dan terima kasih sebesar-besarnya kepada ibu Dr. Anny Nurbasari, SE.,MP., sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan kepada penulis sehingga akhirnya penyusunan tesis ini dapat terselesaikan.

Pada Kesempatan ini, tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan penulisan ini :

1. Prof. Dr. Hj. Ina Primiana Sagir, SE., MT selaku Ketua STIE EKUITAS
2. Dr. rer. Nat. Martha Fani Cahyandito, SE., MSc., CRSR, selaku Wakil Ketua Bagian Akademik STIE Ekuitas.

3. Dr. Hery A. Buchory, SE.,MM selaku Wakil Ketua Bagian Keuangan, Umum & SDM STIE Ekuitas.
4. Dr. Sudi Rahayu, SE., MM. selaku Wakil Ketua Bagian Kemahasiswaan STIE Ekuitas.
5. Prof. Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT selaku Direktur Program Pascasarjana Manajemen STIE Ekuitas.
6. Yudi Wahyudin Suwandi, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Pascasarjana Manajemen STIE Ekuitas.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Pascasarjana STIE Ekuitas yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis mempunyai pengetahuan dalam penyusunan tesis ini.
8. Staf Administrasi dan teman mahasiswa Program Pascasarjana Manajemen STIE Ekuitas Bandung yang telah memberikan dorongan dan semangat bagi penulis.
9. Bank bjb Cabang Subang selaku tempat penelitian yang sudah membantu dalam penelitian ini dan seluruh responden yang telah berbaik hati menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, namun peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya. Peneliti juga memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 14 Juli 2017

Penulis,

