

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbilalamin. Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya kepada penulis selama menuntut ilmu hingga memperkenankan penulis untuk menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN *TRUSTWORTHINESS* TERHADAP REPUTASI BANK”**.

Adapun tujuan dari penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Magister Manajemen (M.M), pada program studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Program Pasca Sarjana Bandung.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan oleh penulis guna perbaikan di masa yang akan datang. Selain itu penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta dapat menambah wawasan tentang Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* dan *Trustworthiness* Terhadap Reputasi Bank.

Di dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tersayang yaitu Bapak Didin Jumaidin, Mamah Sumiati dan Mamah Arida Sasbahrianti atas do'a, perhatian, pengorbanan, dukungan dan semangat yang tiada hentinya selama pengerjaan tesis dan penulis juga mengucapkan terima

kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Prof. Dr. Ratih Hurriyati, S.E., M.P., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luang, perhatian, dukungan, motivasi, dan semua bantuan dalam penyelesaian tesis ini dengan perasaan yang tulus, serta kerendahan hati, sehingga akhirnya penyusunan tesis ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis ucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak terkait dalam menyelesaikan tesis ini,

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ina Primiana, SE., M.T., selaku Ketua STIE Ekuitas.
2. Bapak Dr. Anton Mulyono Azis, S.E., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen STIE Ekuitas, selaku dosen wali selama masa perkuliahan penulis dan juga selaku penguji dalam sidang tesis yang banyak memberi masukan perbaikan.
3. Ibu Dr. Anny Nurbasari, S.E., M.P., selaku dosen pengajar dan penguji dalam sidang tesis penulis yang banyak memberi masukan perbaikan yang membangun untuk tesis ini agar menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Herry Achmad Buchory, S.E., M.M., selaku Wakil Ketua Bidang Keuangan, Umum & SDM STIE Ekuitas.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Pascasarjana STIE Ekuitas yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis mempunyai pengetahuan dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh staf perpustakaan, staf administrasi keuangan dan administrasi akademik, Pak Ferdian dan Pak Sony Sosiana.
7. Keluarga Besar bank **bjb** Cabang Suci dan **bjb** KCP Cicaheum, yang selalu memberikan dorongan moril dan semangat bagi penulis.

8. Suamiku tersayang, Ardi Aryo Widiyanto, S.T., yang selalu memberikan waktu luang, perhatian, semangat, motivasi, dan membantu penulis untuk kelancaran tesis ini.
9. Kakakku tersayang, Irma Liawati. Adik-adikku tersayang Novita Widia Ayu dan Febrina Anggraeni dan Keponakanku tercinta Bintang Dima Prasasti yang telah memberikan semangat kepada penulis, serta seluruh keluarga atas doa – doa yang diberikan untuk kelancaran tesis ini.
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Permasaran, Amaris Ganefi, S.E., M.M., dan Anisaputri Syafarinah Hakim, S.E., M.M., terima kasih atas semangatnya.
11. Teman-teman mahasiswa Program Magister Manajemen STIE Ekuitas Bandung dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dorongan semangat bagi penulis.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga bermanfaat bagi semua pihak dan semoga seluruh amal baik yang telah diberikan kepada penulis, mendapat ridho dari Allah SWT, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, 17 November 2017

Penulis

Dewi Purnamawati, S.E., M.M.