

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga memberikan kemudahan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga Srengseng RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM, selaku dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kasih sayang sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA, selaku dosen Pembimbing II yang telah membimbing saya dengan sabar sejak pemilihan judul hingga skripsi ini selesai.
3. Dr. Dedi Purwana, M. Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu bermanfaat untuk bekal saya dimasa depan.

5. Untuk Orang tua dan seluruh keluarga atas dukungan moril dan materil serta doa untuk saya.
6. Febry Valentine, M. Rifki Fadillah, Lenny Amalia, Ayu Wandira, Nabila Safira, Choirunnisa, Uki Lestari dan teman-teman seperjuangan satu dosen pembimbing terimakasih atas doa dan dukungannya.
7. Putri Wulandari, Nafilah Gustyani, Debby Novita , Siti Khoirunnisa dan Hernawa Shindu yang telah memberikan semangat dan doa untuk saya.
8. Serta seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2014 dan teman-teman dari Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan semangat dan menjadi bagian dari masa perkuliahan ini.

Jakarta, Juli 2018

Peneliti