

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK KALBAR CABANG UTAMA POTIANAK ”** dapat diselesaikan.

Skripsi ini bukan merupakan sesuatu yang instan namun merupakan hasil dari proses yang relatif panjang, yang menyita waktu, tenaga dan pikiran. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Bersama dengan selesainya skripsi ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Eddy Suratman, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bapak Rudi Mardiansyah, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Titik Rosnani, SE, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Hj. Juniwati, SE, MP, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan saya

dalam penulisan skripsi ini. Saya mohon maaf apabila selama proses bimbingan skripsi ada kata atau perbuatan saya yang kurang berkenan di hati Ibu. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

5. Ibu Dr. Nur Afifah, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan petunjuk-petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini. Saya mohon maaf apabila selama proses bimbingan skripsi ada kata atau perbuatan saya yang kurang berkenan di hati Ibu. Terima kasih banyak.
6. Ibu Dr. Hj. Nurul Komari, SE, MP, selaku Dosen Penguji Utama sekaligus Pembimbing Akademik.
7. Ibu Dr. Erna Listiana, SE, M.Si, selaku Dosen Penguji Pembantu.
8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura.
9. Bapak dan Ibu staf akademik yang telah banyak membantu saya dalam kelancaran administrasi selama saya menjalani proses perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini.
10. Untuk keluarga tercinta yang dengan ikhlas terus memberikan dukungan moril, materil, serta do'a yang tak ternilai harganya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
11. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan, semangat, motivasi dan doa yang telah diberikan senantiasa merupakan amal jariyah yang akan memperoleh pahala disisi-Nya. Amin.

Saya telah berusaha sebaik-baiknya, namun demikian saya menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman saya, baik yang berkenaan dengan tata bahasa yang dipergunakan serta sifat keilmiahan penelitian ini.

Akhir kata, saya berharap semoga apa yang telah dilakukan ini tidaklah sia-sia dan dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pontianak, 31 Juli 2015

Penulis

ROEWINA WARDHANI
B31108043