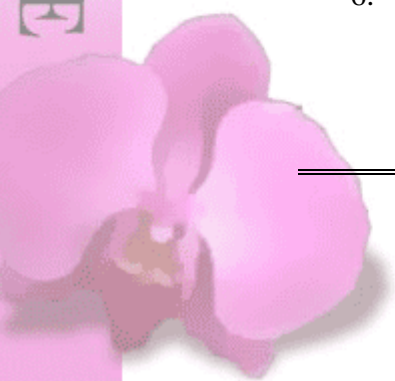


## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen Pemasaran, STIE Malangkuçeçwara Malang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, yang berupa pengetahuan, pelajaran, dan perhatian, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, M.M. PhD, selaku Rektor Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.
2. Yang terhormat Ibu Dra. Tita Boedi Astuti, MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan berkenan memberikan waktu, tenaga, petunjuk dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Untuk Bapak dan Ibu yang tercinta, serta Adik terima kasih atas semua yang telah diberikan, mudah – mudahan kelak saya bisa membalas apa yang telah kalian berikan.
4. Untuk Pakde dan Bude yang telah membantu baik moril maupun materi, mudah – mudahan kelak saya bisa membalas apa yang telah kalian berikan.
5. Untuk Fatikhatu Rohma, Amd yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi pacarmu ini, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
6. Untuk anak genk seangkatan dan seperjuangan dari awal sampai akhir perkuliahan : Dikky, Arga, Rama, Raihan, Bona, Ema, Nurika, Salva, Elsa, Mia, Indah, dan Digna. Semoga suatu saat kita bisa berkumpul lagi, terima



kasih atas dukungannya selama penulis studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang.

7. Untuk Mas Anton Lemuh selaku pemilik Depot Tombo Luwe yang memberikan sarana dan prasarana untuk mengerjakan skripsi peneliti dengan teman – teman dan harga makanan yang sangat terjangkau serta bisa ditawar, semoga kelak saya bisa membalas apa yang telah diberikan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut di atas. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, sehingga penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang memerlukan.

Malang, 19 Agustus 2018

Ricky Ilman Qusnii Fachman

