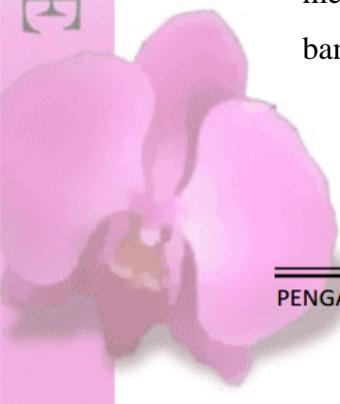


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Pemediasi pada Maybank Indonesia Cabang Malang.” Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar atas bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang.
2. Bapak Irawan Budi Prasetyo, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, tenaga, saran, semangat, dan kritik demi keberhasilan skripsi penulis. Terimakasih Bapak untuk semuanya.
3. Ibu Dra. Lindananty, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Uke Prajogo, STP, MM. selaku dosen wali yang telah membantu memberikan masukan-masukan terhadap masalah perkuliahan yang saya hadapi di STIE Malangkuçęwara Malang. Terima kasih untuk bimbingannya sejak saya masih duduk di semester 1 hingga bisa lulus sampai saat ini pak.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan di STIE Malangkuçęwara Malang. Terimakasih untuk pengorbanan kalian buat kami.
6. Ibu saya tercinta mama Zanifah Arysandi. Terimakasih untuk segala doa, dukungan dan pengorbanannya sampai saat ini.
7. Kakak saya tercinta yaitu Hendryk Rachmad Septavianto yang selalu memeberikan dukungan, motivasi dan nasehat kepada saya, terimakasih banyak mas.



8. Keskasih saya tercinta Nurcholis Majid yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini, membantu saya ketika kesulitan apapun dan bersabar menghadapi saya hingga saat ini, terimakasih Cingg.
9. Kakak- kakak saya tersayang yaitu Vinna Fariza, Sandi Joko Lelono, dan Edwin Faizal. Ini merupakan suatu kebanggan bagi saya mempunyai keluarga seperti kalian semua yang selalu menyemangati dan menasehati saya. Terima kasih sudah menjadi suporter terbaik.
10. Untuk sahabat-sahabat saya di Lumajang, Disty, Hera, Soraya, Najib, Rojil, Dani. Terima kasih atas waktu, suka, duka, pengalaman dan kebersamaan yang selalu kalian berikan kepada saya sampai saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sabar dan tempat curhat segala masalah . Hari – hari esok dan masa depan cerah menanti kita semua.
11. Untuk sahabat- sahabat saya selama di Malang yaitu Astri, Mimi, Megy, Nita, yang selalu ada dalam suka dan duka yang selalu memberikan dukungan dan semangat dikala saya sedang mengalami kejenuhan dalam penyusunan skripsi. Terima kasih ya sist... Hari – hari esok dan masa depan cerah menanti kita semua.
12. Serta semua pihak baik keluarga maupun teman- teman yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu- persatu, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritikan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang bersangkutan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Malang, 20 September 2017
Penyusun

Reza Fitriana Puspitasari
K.2013.5.32487

