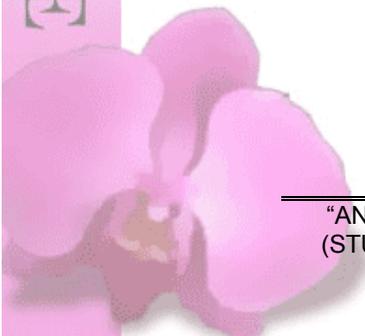


KATA PENGANTAR

Dengan penuh ucapan Puji Syukur dan Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus Allah Bapa di Surga, atas segala Kasih Karunia-Nya. Penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK (Studi pada Mahasiswa STIE MALANGKUÇEÇWARA Angkatan Tahun 2013 yang Menabung pada Bank Nasional)”. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bapak Drs. Benyamin ,M.M.,Ph.D selaku ketua STIE MALANGKUÇEÇWARA Malang.
2. Ibu Dra. Lindananty selaku ketua program studi Manajemen di STIE MALANGKUÇEÇWARA Malang.
3. Ibu Dra. Tita Boedi Astuti ,MM selaku dosen pembimbing yang dengan penuh sabar membimbing dan meluangkan waktu serta pikiran dalam memberikan bimbingan. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bunda Maria yang selalu mendoakan Peneliti.
5. Mama dan Ayah yang selalu memberi motivasi secara moral, doa, maupun material dari awal hingga akhir pembuatan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Mbak Dian yang selalu memberi motivasi maupun material kepada peneliti.
7. Adiku terkasih denmas Petrus Ray Naga Adi yang selalu memberi Motivasi.
8. Anak-anak kaki empat peneliti Momo, Kimmy, Genji yang selalu memberi motivasi tersendiri untuk segera menyelesaikan Skripsi ini dengan sangat baik dan tangkas.
9. Angga Yudha Pamungkas, koko yang selalu mendukung serta memberi motivasi , tenaga, doa, material kepada peneliti.
10. Teman teman angkatan tahun 2013 selaku responden dari penelitian ini, sehingga penelitian ini bisa terlaksana.
11. Sahabat-sahabat Kak Emma, Vee, Ice, Lala, Ike yang selalu memberi memotivasi, satu sama lain dan membantu mengatur waktu bagi peneliti untuk beristirahat.

Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu memberikan Kasih Karunia serta Berkat yang melimpah kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan tersebut di atas. Tentu skripsi ini jauh dari sempurna, sehingga



penulis menerima kritik maupun saran demi perbaikan. Bagi peneliti lain mungkin bisa mengembangkan penelitian ini pada ruang lingkup yang lebih spesifik dengan analisis yang tajam. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Malang, Agustus 2017
Penulis
(Katherina)

MCE

