

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, M.S., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB, selaku PLH Sekretaris Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
4. Bapak Edy Yulianto, Drs, M.P selaku ketua dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan masukan dan bimbingan serta ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kadariman Hidayat, Drs. Msi selaku anggota dosen pembimbing yang banyak membantu, memberikan masukan dan bimbingan serta ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan-bimbingan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
7. Ibu Atiek Widowati selaku Pemimpin Bidang Operasional PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

8. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan.
9. Seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dorongan serta bantuan yang diberikan selama ini dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Puguh Admadi yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti kepada peneliti.
11. Sahabat-sahabat tercintaku Tanti, Lulla, Silvi, Shaila, Rizka, Sarifa, Rieke, Rangga, Rayka, Hendi, Rio, Nchan, Fieto, Chalid, Andreas, Riwin, Riska, Naser, Erik, Eunike, Aan dan semua teman-teman angkatan 2009.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi fihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2013

Peneliti

