

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Nasabah** (Survai pada Nasabah Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Lumajang).

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

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, DEA PHD selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Prof. Drs. Achmad Fauzi,Dh,M.A, selaku Dosen Pembimbing I atas segala waktu, kesabaran, keramahan, dan kebijaksanaannya memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Dahlan Fanani,MAB, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Staf Akademik Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang atas segala bantuannya pada penulis.
6. Seluruh dosen Konsentrasi Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang atas segala ilmu bermanfaat yang telah diberikan .
7. Bapak Samekto, selaku Pimpinan PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Lumajang beserta seluruh staf dan karyawan, atas waktu, bantuan, kesempatan dan kerjasamanya.
8. Ayah dan ibu tersayang, untuk do'a, semangat, dorongan finansial serta cinta kasih yang tiada tara.

9. Kakakku dan keponakanku tercinta atas segala canda tawa dan kasih sayang yang pernah diberikan.
10. Teman-teman seperjuangan FIA Bisnis 04 dan sahabat-sahabatku yang selalu setia menemaniku, terimakasih atas kebersamaan kita selama ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

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

Malang, Februari 2009

Penulis

