

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Hirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, rahmat dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **"Analisis Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Kartu Kredit. Studi Kasus: UOB Buana Kota Bandung"**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 Teknik Industri Institut Teknologi Telkom.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan baik secara materi maupun spiritual dari beberapa pihak . Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dengan sepenuh hati kepada :

1. Allah SWT yang selalu senantiasa melimpahkan kesehatan, kelancaran, dan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik
2. Kedua Orang Tuaku yaitu Mamaku tersayang Ibu Ati Supriyati dan Abaku tercinta Bapak Dadan Syafril Hadiana, SE yang senantiasa mendukung dan mendoakan segalanya sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.
3. Keluarga besar Wiradisastra dan Tresnawijaya atas segala perhatian, doa, dorongan, harapan, kasiha sayang yang telah diberikan kepada penulis. .
4. Bapak Muhammad Iqbal, ST.,MM selaku pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, koreksi, bimbingan, dan nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Warih Puspitasari, S.Psi., M.Psi selaku pembimbing II atas segala bimbingan, dan waktu yang diberikan kepada penulis
6. Bapak Rino A. Anugraha, ST.,MM. selaku Kaprodi yang baik hati dan selalu memberikan dukungan serta kemudahan pada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Rohmat Saedudin, ST.,MT. selaku dosen wali penulis yang telah banyak membantu dalam perencanaan program studi di Institut Teknologi Telkom.
8. Ibu Peri tercinta DR. Luciana Andrawina yang selalu memberikan masukan positif sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat tercinta, Nunung Tania Ginting, Eva Sartyva, Indra Meydi, Aeni, dan Meyta Larasati, atas segala bantuan serta dukungan sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
10. Keluarga besar Syafri terutama Edo Muhardo yang selalu memberikan keceriaan, dukungan, serta motivasi kepada penulis.
11. Keluarga besar UKM Band, terutama Vivelan Band yang selalu memberikan inspirasi positif bagi penulis.
12. Teman-teman Kolaborasi Musik IT Telkom, yang selalu mengajarkan penulis untuk selalu menikmati kesulitan dalam mengerjakan Tugas Akhir..
13. Teman-teman *Staff Marketing* UOB Buana yang senantiasa sangat membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Kak Cocon (Chandra Wijayangka) yang selalu memberikan ide segar kepada penulis.
15. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, dan karunia-Nya atas segala ketulusan dari semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, Oktober 2011

Penulis