

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Laporan ini menjadi salah satu syarat kelulusan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom. Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Atas dasar itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dra. Nellyaningsih, M.M selaku pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang berarti bagi penulis.
2. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi, M.M selaku penguji yang telah berkenan memberikan waktu untuk menguji dan membimbing penulis serta memberikan petunjuk dan nasehat yang berarti bagi penulis.
3. Bapak Ganjar M. Disastra SH, MM selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Bapak Agus Maolana Hidayat, SE, M.Si selaku dosen wali yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan yang berarti bagi penulis.
5. Bapak Musdal Jumri dan Ibu Andriani selaku orang tua yang penulis cintai, yang selalu mendukung segala aktivitas penulis, serta selalu mendoakan keberhasilan penulis.
6. Ibu Sena Rizky Oktaviana selaku *Customer Service* Bank bjb cabang Buah Batu Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Bank bjb cabang Buah Batu Bandung.
7. Keluarga besar dosen dan mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom yang berperan nyata dalam perkuliahan penulis.
8. Muhammad Taufan selaku Kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

9. Ibu Nellyaningsih, Annisa galuh, Hasniar hasim, Ruri hafizh, Ariadna, Ghina rida, Melyana, Amalia, Siti muktia, Dhestyana, Ananda Maudy, Sonia, Raesya, Indah, telah memberikan semangat, bimbingan, bantuan dan dukungan di dalam kehidupan penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungannya kepada penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 12 Juni 2017



Siti Fatimah