

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamduliilahi robbil'alamin. Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik tesis penelitian dengan judul *Peranan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Yogyakarta*. Salawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya semoga kita menjadi umat pengikutnya sampai akhir zaman..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan kelengkapan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna kesempurnaan tulisan ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Walaikumsalam Wr. Wb

Yogyakarta, Senin 12 November 2018

Penulis,

Titi Suyanti, SE

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tesis ini, tanpa ridhoNYA tidak akan bisa berhasil. Keberhasilan penulisan tesis ini juga tidak terlepas dari kontribusi, partisipasi, doa dan nasehat berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Sumadi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan masukan, nasehat serta arahan yang dapat membangun motivasi kepada penulis serta dapat menyelesaikan tesis ini. Serta kemudahan fasilitas yang diberikan beliau kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Ratna Rostika, M.Si selaku dosen penguji yang telah membantu memberikan tambahan masukan dalam menyelesaikan tesis ini untuk lebih perbaikan tesis ini.
3. Suami saya Muhammad Wahid Istanta dan Anak saya Iftina Irbatul Ullaya serta Atiqa Iffatin Faliha telah banyak memberikan masukan, doa dan support untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan tesis dengan baik,
4. Rekan – rekan angkatan 43 Magister Manajemen UII yang selalu memberikan dukungan dan supportnya untuk semangat menyelesaikan program Magister Manajemen.

Penulis menyadari tesis ini jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun tentu sangat penulis harapkan demi kemajuan dan arah lebih baik di masa yang akan datang. Pada akhirnya semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.