

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbila'lamin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung”**. Penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh kelulusan jenjang pendidikan S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom. Penulis menyadari bahwa sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

- a. Bapak Ir. Tjahjono Djatmiko M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya serta kesabarannya untuk membimbing dan mendampingi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- b. Ibu Elvira Azis, SE,MT selaku penguji 1 sidang proposal dan Ibu Heppy Millanyani, S.Sos., MM selaku penguji 2 sidang proposal yang telah memberikan masukan-masukan dan koreksi sehingga sangat bermanfaat dan membantu untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
- c. Ibu Khairani R. Siregar, ST,MT selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan membantu proses kegiatan akademik penulis selama dibangku perkuliahan.
- d. Kedua orang tua tercinta Bapak Ir. Helpan Sabri dan Ibu Ellih Sholihat yang selalu memberikan doa serta dorongan moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan sekaligus menyelesaikan pendidikan jenjang S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom,

serta semua keluarga besar dan kerabat yang selalu memberikan dorongan, doa, dan kasih sayangya.

- e. Irene Sysphiatin Sabri ST , Kania Liespahlevi Sabri, Raisya Aqilla, Radifan Khairi Nawir, Mirza Andrie yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- f. Rekan-rekan karyawan PT. Prudential Life Assurance Bandung yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- g. Rio Kurniawan, Hafidz Fadhli, Anjani Puji Lestari, Siti Eliyana, Adilla Bella Dini, dan Adam Nugraha, selaku sahabat yang selalu setia menemani dan memberikan canda tawa kepada penulis sejak penulis menginjak bangku perkuliahan.
- h. Fitri Maulidah, Esi Oktafian, Dheanurizka Antania, Isti Ratnaningsih, Ika Ardhile, Widita Rahmah, Debby Siahaan, Rizka Yura Regina, Yusrina, Chintya Faradhita, Rizki Lubis yang selalu mendukung penulis dan menginspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, kerjasama, dan kebersamaan yang telah diberikan.
- i. Staff perpustakaan, Petugas Satuan Keamanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah melakukan tugasnya dengan baik sehingga penulis merasa terbantu dan merasa aman dalam menyelesaikan tugas akhir ini di wilayah kampus.
- j. Seluruh Staff Permata Digital Copy Centre and Printing Buah Batu Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis tidak lupa mendoakan semua pihak, semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan dan karunia dari ALLAH SWT.

Bandung, Januari 2015

Carisshya Habibah Sabrina