

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt. karena atas berkah, rahmat, karunia, serta hidayahNya, saya mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan *Call Center* Halo BCA terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia (Survei terhadap Nasabah Bank BCA KCP Abdul Rachman Saleh)”. Penulisan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya manajemen pemasaran pada Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik bimbingan, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua ayahanda tercinta Dedi Wiriadi dan Ibunda tercinta Eti Agustina yang telah memberikan kasih sayang, bimbingan, dan pengorbanan baik moril maupun materil sehingga saya mampu menjalani masa perkuliahan dengan baik.
2. Bapak Ganjar M. Disastra, S.H., M.M ,selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu terapan, Universitas Telkom yang selalu memberikan saya kemudahan.
3. Bapak Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., QWP selaku dosen pembimbing yang telah sabar tiada henti dalam membimbing, memberikan saran, dan nasihat dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Ibu Fanny Fanni Husnul Hanifa, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama kuliah di D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.
5. Bapak Andi, S.E., M.M. selaku salah satu pimpinan BCA KCP Abdul Rachman Saleh.
6. Seluruh pegawai BCA KCP Abdul Rachman Saleh.
7. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan di D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

8. Wildan hakiki, Widuri bulan, Anisa fatimah, Ismah fauziah sahabat setia yang selalu mendampingi saya untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini sebagaimana mestinya.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Telkom, khususnya angkatan tahun 2012, yang telah bersama-sama menempuh pendidikan.
10. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Saya juga berharap mudah-mudahan tugas akhir ini mampu memberikan banyak manfaat. Amin.

Bandung, Agustus 2016
Penulis,

Karina Sasti Aditya