

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia-Nya serta kekuatan dan kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Di PD. BPR Kota Bandung (Studi Kasus pada PD. BPR Di Pasar Sederhana Kota Bandung tahun 2019”

Terwujudnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu, membimbing dan mendorong semangat peneliti baik tenaga, ide-ide, dan juga pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Ayah Jon Roi Nello Damanik dan Ibu Megawati Siregar serta adik-adik Riswandi & Evi yang telah memberi banyak doa, dukungan, tenaga, dan arahan agar penulis dapat berjuang dan tetap semangat dalam melakukan segala aktifitas dari segi akademik dan non akademik.
2. Ibu Ati Mustikasari, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dan sekaligus Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan semangat kepada penulis selama menyelesaikan pelaksanaan kuliah dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Donni Junipriansa, S.Pd., S.E., M.M selaku dosen wali yang telah banyak memberi arahan dan banyak nasihat kepada penulis selamat pelaksanaan perkuliahan berlangsung.
4. Keluarga besar dosen dan seluruh mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan banyak pengajaran dan pengalaman berharga dalam pelaksanaan perkuliahan penulis.
5. Bapak Yedi Hernadi, ST. MM selalu Kepala SDM PD. BPR Kota Bandung yang memberikan banyak motivasi kepada penulis.
6. Keluarga Besar D3MP 39-01 yang selalu bersama dan bekerjasama, memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan hiburan sejak awal pelaksanaan perkuliahan sampai penulis menyelesaikan Laporan ini.
7. Nadine Natasha, Yordan Sijabat, Roni, Andaria, Revelino, Derta, Lydia Girsang, Rowita, Bg Jen Purba, Vina Sipayung dan lainnya yang turut membantu penulis dan memberi arahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

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

Bandung, 26 Juli 2019

Ryan Apriano Damanik

6704150001