

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas segala berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul: “**Analisis Kualitas Layanan Pada BRI Cabang Soekarno Hatta Bandung**” yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma III (D3) Manajemen Pemasaran. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Dadang Iskandar, M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran
2. Bapak Ganjar Mohammad Disastra, S.H, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan saran, mengarahkan dan memotivasi penulis sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Semua dosen dan staff Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang telah banyak membantu selama penulis menempuh kuliah di Institut Manajemen Telkom Bandung.
4. Pimpinan, staff dan seluruh karyawan BRI kota Bandung yang telah bersedia memberikan informasi dan izin bagi penulis dalam melakukan penelitian.
5. Kepada kedua orang tua tercinta K. Harianja dan R.Sirait serta My brother (Chandra Harianja, Charles Harianja, Richardo Harianja dan Supratman Harianja). Seluruh keluarga besarku yang tulus mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
6. *My sweety* Bang Richmon Sitorus yang tidak pernah bosan memberikan dukungan dan semangat selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Teman – teman kelas A dan B, D3 Manajemen pemasaran 2010 (Ruth, Indah, Okta, Nia, Adi Kuncoro) yang telah setia nongkrong bareng di perpustakaan serta adik – adikku (Chintya, Nadiva dan Kiki septiasa) .
8. Petugas perpustakaan yang telah membantu penulis dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan dalam Laporan Tugas Akhir.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian tugas akhir ini.
10. Buat laptop tercinta yang telah setia membantu dan menemaniku serta mengerti aku selama menyusun laporan tugas akhir ini.
11. Buat responden yang telah bersedia ikut berpartisipasi dalam penelitian laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 24 Juni 2013

Juni Yanti Harianja

010600064