

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Assalamualaikum. Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Memberi Inayah dan Rahmat. Sholawat beserta salam semoga tercurah selalu kepada *Khoerul Basyar*, Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat, tabiin, dan semoga sampai kepada kita selaku pengikutnya yang setia hingga akhir zaman nanti. Amiin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek yang dilaksanakan di BANK JABAR BANTEN CABANG SUCI, BANDUNG.

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, penulis mengambil judul “**STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY UNTUK MENCAPAI KEPUASAN NASABAH PADA BANK JABAR – BANTEN CABANG SUCI BANDUNG**”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan, bimbingan dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini, sehingga dapat terselesaikan. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
2. Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., SE., M.Si, beliau selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
3. Linna Ismawati, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

4. Darmazakti Natajaya TM,SE.,MT, selaku Dosen Wali KP-1 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan laporan kerja praktek ini selain itu juga, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan laporan kerja praktek ini.
5. Seluruh Staf Dosen Pengajar UNIKOM yang telah membekali penulis dengan pengetahuan.
6. Leliyana Eka Putri, Rani Puspitasari., S.H , Budi Ackbar,. S.E selaku pembimbing penulis selama menjalankan kerja praktek di Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung yang telah mengajarkan dan memberikan pengetahuan kepada penulis.
7. Soffy Suryasnia selaku Pimpinan Cabang Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja praktek ini.
8. Seluruh Staf dan Karyawan Bank Jabar Banten Cabang Suci Bandung.
9. My beloved mamah dan papah, adik-adikku. Terima kasih telah memberikan doa serta dukungannya kepada penulis.
10. Hatta Abdiyudha yang tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
11. Untuk Sahabat-sabatku (Tia, Herni, Elmi, Puspa, Liza, Sri, Minan, Angga) dan semua teman-teman KP-1 terima kasih atas dorongan, semangat dan doanya.

12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang banyak memberikan bantuan, mendo'akan dan memberikan dukungan materil dan spiritual..

Akhir kata, dengan menyadari segala keterbatasan penulis maka penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya, dengan diiringi harapan sekiranya laporan kerja praktek ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amiin.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Bandung, Desember 2010

Penulis