

## SANWACANA

*Alhamdulillahirobbil'alamin*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya Peneliti diberi kekuatan sehingga dapat menyelesaikan tesis ini, tentunya dengan kerja keras dan do'a. Tesis dengan judul "Pengaruh Program Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Kredit Mikro (Studi Pada PT. Bank Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) Cabang Bandar Lampung)" adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. terselesaikannya tesis ini merupakan ikhtisar Peneliti yang tak luput dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati Peneliti mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing Peneliti serta memberikan motivasi dalam penyusunan tesis ini pada Seminar I dan II, serta Dosen Penguji Utama pada Uji Komprehensif Peneliti.

2. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing Peneliti serta memberikan motivasi dalam penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Hj. Mahrinasari, S.E., M.B.A., selaku Dosen dan Penguji Utama Uji Komprehensif Peneliti..
4. Seluruh Dosen di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung atas ilmu yang diberikan selama proses perkuliahan.
5. Bapak dan ibu staf administrasi Program Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
6. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Ayahanda Drs. Hi. Mayurdi, M.MPd dan Ibunda Dra. Hj. Elida, serta ayahanda Helmi Ruslan, S.E dan Triana Dewi, S.Pd yang dengan tulus selalu mendo'akan, memberikan motivasi baik materil maupun nonmateril kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini yang juga menjadi amanah bagi peneliti kepada orang tua. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan untuk Mama dan Papa, dibawah payung kasih sayang-Nya. Amin
7. Untuk bidadari surgaku Philia Hefisa, SE terima kasih atas dukungannya selama ini, canda tawa, keluh kesah membaaur menjadi ibadah yang menyemangatkan di tiap harinya.
8. Kepada kakak-kakakku, Alreza Mittariq, S.T, Widya Fitri Nurcahya, S.Psi dan dr. Sonie Umbara, dr. Affiyas Rayyan, sebagai motivator dalam mengarungi hidup ini. Dan adik-adikku tercinta, Geri Ramanda dan Azhari Zandia, adik-adik yang lucu, ganteng, nakal tapi selalu membuat penulis ceria, kalian "*the best in my live*". Juga untuk keponakan-keponakan kesayangan pakcik, Niya,

Jihan, AFA, Aisha dan Shofiya terus tumbuh dan menjadi keponakan yang membanggakan.

9. Teman-teman Se-Angkatanku (Magister Management 2013) yaitu Hery Purnomo, Samsul Bahar, Rudi, M. Albaasith, Valdo RW, Saddam Husein, Ardinan Asri, Reza, Billy, Olan, Sumihar, Yuli, Riska, Eci, Avin, Vera, Resty, Annisa, Nissih, Neca, serta teman-teman MM angkatan 2013 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per-satu, yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka dan Peneliti berharap semoga tesis yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.  
Amin.

Bandar Lampung, 17 November 2015  
Peneliti,

**Shafitranata**  
**NPM. 1321011051**