SANWACANA

Puji syukur Penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya tesis ini dapat diselesaikan.

Tesis dengan judul " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Pringsewu adalah salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan juga sebagai Penguji Utama. Terima kasih untuk masukan, kritik dan saran yang diberikan;
2. Bapak Dr. H. Irham Lihan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan selaku Penguji Utama.
3. Bapak Prof. Dr. Sudjarwo, M.S. selaku Direktur Program Pascasarjana;
4. Ibu Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Hj. Aida Sari, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II atas kesediaannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini;
5. Seluruh karyawan PT Bank Tabungan Negara (Pesero) tbk khusus nya di Bandar Lampung yang telah memberikan saya kesempatan untuk menlanjutkan dan menyelesaikan studi Magister Manajemen Universitas Lampung.
6. Suamiku tercinta Jovan Reinaldo, S.H yang selalu mendoakan, memberikan *support*, dukungan dan kesempatan kepada penulis selama menempuh pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
7. Kedua orang tuaku Bapak Marwan (alm) yang mengorbankan segala nya untuk anak-anak nya selama hidupnya, mamaku Habibah yang tak pernah

berhenti untuk berdoa, mendukung, Kakakku Heri Romadhan, S.H yang dan ponakan Rafi, Nay, dan Jeje yang selalu menghibur;

8. Bapak dan Ibu Staf Administrasi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
9. Seluruh rekan-rekan angkatan XIII/2012 Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang saling memberikan semangat. Terima kasih atas kebersamaan kalian semua;

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Robbal Alamin.*

Bandar Lampung,
Penulis

Lita Monalysa