

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* NASABAH BANK BTN KANTOR CABANG PEMUDA SURABAYA” dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. H. Budi Endarto, SH, M.Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Dr. Soenarmi, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
3. Dwi Lesno Panglipursari SE, MM, selaku ketua program studi Manajemen Universitas Wijaya Putra Surabaya
4. Yuyun Widiastuti SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya secara tulus untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Reguler Fakultas Wijaya Putra yang telah mendidik dengan sabar dan membekali ilmu pengetahuan.

6. Keluarga, kedua orang tua yang telah tulus ikhlas tanpa pamrih merawat, membesarkan, mendidik dan tiada henti-hentinya mendoakan penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan kebahagiaan kepada beliau berdua.
7. Sahabat, teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Angkatan 2011 atas kebersamaan dan semua bantuannya selama ini.
8. Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya, yang telah memberikan ijin penelitian untuk kelancaran skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya akan penulis terima dengan senang hati.