

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*

DI BCA PRIORITAS GRESIK

Diajukan oleh

MITA KUSUMAN NINGRUM

041143057

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama,

Badri Munir Sukoco, SE., MBA., Ph.D.

Tanggal : Februari 2015

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

Sri Gunawan, DBA

Tanggal : Februari 2015

Yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa :

NAMA : MITA KUSUMA NINGRUM

NIM : 041143057

Telah melakukan perbaikan Tesis yang berjudul **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN CABANG DAN CUSTOMER ENGAGEMENT DI BCA PRIORITAS GRESIK** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 7 Februari 2015.

Ketua,

Tim Penguji,

Sekretaris

Prof . Dr. Sri Wahyuni Astuti, S.E.,MS **Badri Munir Sukoco, SE., MBA., Ph.D,**

Anggota,

Dr. Indrianawati Usman, SE., M.Sc

Drs. Ec. Indro Kirono, MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhana Wa Ta'ala yang telah melimpahkan keberkahannya sehingga tesis berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan dan *Customer Engagement* di BCA Prioritas Gresik” dapat diselesaikan.

Dalam penyusunan tesis sebagai syarat untuk mencapai derajat Magister Manajemen, peneliti telah diberi masukan berharga dan dukungan yang positif untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang teramat dalam kepada yang terhormat :

1. PT Bank Central Asia (BCA) Tbk cabang Gresik terima kasih atas kesempatan, data dan dukungannya.
2. Bapak Badri Munir Sukoco, SE., MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta berkenan untuk membimbing, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan bapak.
3. Bapak Sri Gunawan, DBA. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
4. Bapak Herman S, selaku Kepala KCU BCA Gresik dan Ibu Vivian R T, selaku Kabag Prioritas dan untuk seluruh tim prioritas. Terimakasih atas waktu dan informasinya.
5. Keluarga kecilku, Ananda Alvaro Chandra Prasetio dan Suami tercinta Prasetio Umardani terimakasih atas dukungan dan cintanya yang luar biasa.

6. Keluarga besar, Bapak, Ibu, Adinda Mira serta Mama dan Papa atas dukungannya yang luar biasa baik secara materiil dan imateriil.
7. Rekan-rekan MM Unair 38 Akhir Pekan, Mbak Nita, Mas Arif, Bu Irvin, Pak Wahyu terimakasih atas waktunya untuk berdiskusi. Pak Yusni, Mbak Fitri dan Pak Teguh tetap semangat. Terima kasih atas pertemanan yang berharga.
8. Pak Tuwari, Bu Rita, Bu Asih, Mbak Tiwi serta seluruh staf MM, yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Tesis ini masih ada kekurangan, oleh karena itu saran dan pengembangan terhadap tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, sabar syukur dan selalu semangat dalam mengarungi samudera kehidupan ini.

Surabaya, 1 Februari 2015

Mita Kusuma Ningrum