

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian produk asuransi jiwa Pt. BNI Life Kp. Lampung”**.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. R.Z. Abdul Aziz, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. Sutedi , S.Kom., M.T.I, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak Muprihan Thaib S.Sos., M.M, selaku Wakil Rektor Bidang Non Akademik Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
4. Ibu Aswin S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
5. Ibu Dr. Novita Sari, S.Sos., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
6. Ibu Dr. Novita Sari, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing saya
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama Program Studi Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
8. Teman-teman angkatan 2020 yang selalu bersama-sama dalam menyelesaikan tugas skripsi
9. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung