

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul ‘ ‘ Analisis *E-Service Quality* Dalam Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Menggunakan Metode *Important Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Pada Bank Kalbar Cabang Sanggau Tahun 2023) ‘ ‘.

Laporan ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan banyak dukungan, ide-ide, informasi dan motivasi kepada saya. Maka dari itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Ati Mustikasari, S. E., M.M., selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan kepada saya dalam proses menyelesaikan laporan tugas akhir ini
3. Ibu Sri Widianingsih, S.Psi., M.M. selaku kepala prodi D3 Manajemen Pemasaran dan dosen penguji yang telah memberikan arahan serta wawasan untuk motivasi.
4. Keluarga besar dosen dan mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu, pengajaran dan pengalaman semasa perkuliahan
5. Pembimbing lapangan Ibu Yanni Susanti, S.Hut dan keluarga besar bank kalbar cabang sanggau atas ilmu, kesempatan dan pengalaman yang diberikan
6. Seluruh nasabah bank kalbar cabang sanggau yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
7. Keluarga besar terutama kedua orangtua dan kaka yang selalu ada dan memberikan kesan yang luar biasa
8. Giftha Saskia Prana, Savina Ainul Rahma, Oktaviana Sembiring, Tsabitah Shofa Nabila, Arfa Dila Putri Hardiyanti, Diah Neni Syafitri yang telah memberikan ide dan dukungan selama di perkuliahan

9. Jostein Frandeli yang sudah memberikan dukungan, ide dan motivasi kepada saya untuk mengerjakan Laporan Tugas Akhir
- Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka penulis memerlukan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian yang akan datang. Terimakasih.

Bandung, 24 Agustus 2023

Gusvionita Maiyora