

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fitur BCA Sakuku di Bandung”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis pada Universitas Telkom.

Adapun dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ramsel Bakkara dan Mamak Sherly Sitorus selaku orang tua serta Abang penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas peneliti sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
3. Bapak Candra Wijayangka, ST., M.M.selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Arlin Ferlina Mochamad Trenggana selaku dosen wali penulis yang membimbing penulis dalam menjalani masa perkuliahan di Universitas Telkom.
5. Bapak atau Ibu selaku dosen penguji proposal maupun tugas akhir yang memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi berlangsung.
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom.
7. Seluruh Staff Adminitrasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Sahabat-sahabat dimasa perkuliahan Wulan, Fikry Al, Rizky Ibrahim, Inas, Jella, Evan, Safira Delaila, Cindy, Ernes, Ilham dan yang lainnya yang telah meluangkan

waktu, memberi hiburan, memberikan semangat, dukungan dan tempat mendengarkan keluh kesah penulis dalam masa perkuliahan dan menyelesaikan penelitian ini.

9. Seluruh teman-teman AB-40-10 yang telah memberi dukungan dan telah bersama-sama dalam masa perkuliahan ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Semoga segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebesar-besarnya dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, seluruh pihak dan berguna untuk penelitian yang akan datang.

Bandung, 11 Maret 2020

Felix Paskalis Filiphus Bakkara  
1501164178