

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNYA saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Cabang Sudirman Bandung”**

Tugas akhir ini di tujukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Jurusan Fakultas Komunikasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis S1 Universitas Telkom. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi pengumpulan data, cara penyusunan, pembahasan masalah serta penyampaian. Namun berkat banyaknya bantuan dari berbagai pihak dan pengetahuan baru sehingga dapat menyelesaikan dengan baik dan lancar. Dalam kesempatan ini saya juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena berkat rahmatNYA dan lindungannya saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya Nandang Rudyatna dan Indriani Puspitasari atas doanya dan sudah membimbing saya sampai bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih telah menjadi orang tua yang selalu menjaga dan mendidik saya dengan sangat baik. Terimakasih ibu dan ayah selalu sabar menghadapi sikap saya dan selalu berusaha memberikan apa yang saya inginkan. Terimakasih ibu dan ayah yang selalu mendoakan saya dan berkat restu kalian saya bisa menjadi seperti sekarang. Semoga dengan doa dan restu ibu dan ayah saya dapat menjadi anak yang dapat di banggakan dan dapat membahagiakan ibu dan ayah serta keluarga besar.
3. Terimakasih untuk keluarga besar saya yang selalu menyemangati dan mendukung saya.
4. Bapak Budi Rustandi Kartawinata, S.E., M.M. selaku dosen wali saya selama berada di Telkom University.
5. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
6. Bapak Syahputra, Ph.D selaku ketua Prodi S1 Fakultas Komunikasi dan Bisnis.

7. Ibu Cut Irna Setiawati, S.A.B., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memotivasi, memberikan arahan, serta dengan ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan saran-saran serta ilmu kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Terimakasih kepada pimpinan Bank Danamon cabang Sudirman Bandung yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

8. Terimakasih untuk sahabat- sahabat saya, Rifki, Sharfina, Sinta, Astrina, Gina, Agnia, Syafira, Salsa, dan sahabat saya lainnya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang tidak pernah lelah untuk menyemangati saya.
9. Semua teman-teman administrasi bisnis yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama dalam penyelesaian Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif akan diterima dengan senang hati oleh Penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para Penulis serta para pembaca pada umumnya.

Bandung, 4 Januari 2021



Dinda Rifa Larasati