

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage, Bandung Tahun 2021”.

Laporan tugas akhir ini dibuat berdasarkan pengamatan peneliti terhadap fenomena saat dan materi yang telah penulis dapatkan saat masa perkuliahan berlangsung. Laporan tugas akhir ini adalah salah satu syarat wajib yang harus dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada program studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Telkom. Oleh karena itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dengan sepenuh hati kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik, antara lain:

1. Ibu Rennyta Yusiana, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan waktunya untuk membimbing, memberikan nasihat, arahan serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Harrie Lutfie, M.M. selaku Dosen Penguji yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Sampurno Wibowo, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan nasihat dan arahan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
4. Kedua Orang Tua penulis yang selalu ada memberikan perhatian, doa, dukungan yang luar biasa sehingga menjadi motivasi penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Kakak, abang, dan adik saya tercinta, Ismaya Devi Septia, Ismala Dessy Arika, Isnanda Tria Putra, Iswara Ayu Refilia, dan Ischa Widya Meyliza yang memberikan perhatian, doa dan dukungan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh karyawan Bank Jawa Barat dan Banten Tbk yang telah membimbing penulis selama melaksanakan magang.

7. Untuk teman-teman saya Fibriana Kusumawati, Riva Ditya, Fitriana Manik, Tika Rahmawati dan Diah Ayu Anggraini yang sudah mendengarkan keluhan kesah dan juga memberikan dukungan kepada saya.
8. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi perbaikan laporan tugas akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Bandung, 09 Agustus 2021



Ismayda Vivi Lufita

NIM. 6704183077