

## KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim.

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah subhannahu waa'ala atas segala karunianya dan limpahan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen dalam menggunakan uang Elektronik OVO di kota Bandung”. Adapun Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak akan pernah tercapai jika tidak ada dukungan dan partisipasi serta motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, material dan non-material dari semua pihak yang sudah membantu Penulis. Oleh karena itu, dengan ketulusan izinkanlah Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Papi saya yang bernama Yayat Sudrajat dan Mami saya Ai Nina Marlina yang telah memberikan do'a serta dukungan kepada penulis secara moril maupun materil selama penulis menyelesaikan penelitian ini kedua adik saya yang telah menjadi teman berbagi cerita dan memberikan dukungannya selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibunda R. Nurafni Rubiyanti, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
4. selaku dosen penguji 1 dan selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki penelitian ini.
5. Seluruh staff administasi program studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administratif selama proses penyusunan Tugas Akhir dan selama mengikuti program pendidikan ini.
6. Ibunda Devilia Sari, S.T., MSM selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, dukungan dan meluangkan waktunya dalam membantu proses tugas akhir.

7. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
8. Ditha Alya Farida yang tiada Lelah memberikan motivasi serta selalu menemani agar tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat terkasih Halim al Fajri, Baihaqi, Ilham Endrian, Zacky Muhammad Gifary, Aden Hs, Martinus Simbolon, The Veve ,yang telah meluangkan waktunya untuk mendampingi,mendengarkan keluh kesah, dan memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.
10. Sahabat-Sahabat di masa perkuliahan Rakha Karyadi, Ale Febrian, Lingga CPTS, Rendy Pitasa, Misael Iolon, bersama-sama saling membantu dan memberiinformasi,yang selalu menemani, memberi hiburan serta dukungan dalam mengerjakan skripsi.
11. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Bisnis tercinta yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan sampai saat ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas AB-41-10 yang telah berbagi kebahagiaan dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
13. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan pada buku Tugas Akhir ini yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bisa membangun inovasi pada bidang Administrasi Bisnis khususnya yang terkait dengan tugas akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu inovasi kedepannya bagi penulis, pembaca dan masyarakat umum.

Bandung, 15 Agustus 2021



Mochammad Reifal Andiya Sudrajat

1501170088