

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan, kesempatan dan kemudahan serta limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (LTA) yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *Mobile Banking* di PT. Bank SUMUT KCP Marendal (Studi Kasus Terhadap Nasabah PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu (KCP) Marendal di Kota Medan Tahun 2022” tepat pada waktunya. Laporan ini digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma 3 pada Program Studi Manajemen Pemasaran di Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom. Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan, masukan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi., MM, selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.
2. Ibu Dr. Astri Wulandari, SE., MM, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir (TA) dan dosen wali yang selalu senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, masukan dan saran kepada penulis selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir (LTA) dan selama proses mengikuti perkuliahan di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.
3. Ibu Leni Cahyani, S.Sos.i., MM, selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir (TA) penulis.
4. Bapak Dana Daulay selaku *Business Manager*, Bapak Uke Setiadi Rakhman selaku Pemimpin Operasional sebelumnya, Ibu Sirotus Safariyati selaku Pemimpin Operasional sekarang dan seluruh pegawai/TKAD di PT. Bank SUMUT KCP Marendal, yang telah memberikan izin dan kesempatan pengalaman yang sangat berharga, ilmu dan bimbingan, masukan dan saran kepada penulis. Dimana beliau-beliau telah bersedia meluangkan tenaga dan waktunya dalam membantu penulis mengumpulkan data-data yang terkait untuk keperluan informasi pada pembuatan Laporan Tugas Akhir (LTA).

5. Orang tua, saudara/i dan keluarga besar yang selalu memberikan bantuan dan dukungan penuh kepada penulis pada saat proses pembuatan Laporan Tugas Akhir (LTA), baik berbentuk moral maupun materi.
6. Sahabat dan teman-teman dekat penulis, baik dari teman-teman seperjuangan di kelas D3MP-43-03, teman-teman sekolah dan sahabat yang turut memberikan doa, dukungan, bantuan dan semangat selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir (LTA).
7. Seluruh pihak-pihak yang sebelumnya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, bantuan dan motivasinya kepada penulis.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak tersebut. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap dengan adanya Laporan Tugas Akhir (LTA) ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca maupun lembaga-lembaga lainnya yang terkait. Penulis menyadari bahwa selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir (LTA) masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyajian maupun materinya. Oleh karena itu, demi perbaikan selanjutnya ke arah yang lebih baik, kerendahan hati dan tangan terbuka serta masukan dan saran yang membangun sangatlah diterima dengan senang hati.

Demikian Laporan Tugas Akhir (LTA) ini dibuat, semoga dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi kita semua. Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis menyerahkan segala-galanya.

Bandung, 24 Agustus 2022

Penulis,



Asmania Sofli Atmanegara