

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan hidayah kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Pengukuran *E-Service Quality* Aplikasi *BSI Mobile Banking* Dengan Menggunakan Metode IPA Tahun 2022.

Selesaiannya laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan banyak dorongan, ide-ide dan motivasi kepada saya. Maka dari itu saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Fanni Husnul Hanifa, SE., MM dan Bapak Dr. Ir. Harrie Lutfie, ST., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan pencerahan kepada penulis terkait laporan Tugas Akhir ini hingga dapat menyelesaikan dengan baik.
2. Ibu Rennyta Yusiana, SE., MM selaku dosen penguji yang memberi wawasan tambahan serta dorongan dan perbaikan terkait laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Muhammad Ibrahim dan Ibu Adis Ayu Agustina selaku *Branch Operation Service Manager* Bank Syariah Indonesia KCP 2 Buah Batu yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini dan menjadikan Bank BSI sebagai objek penelitian serta memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Sri Widaningsih, S.Psi.,MM selaku ketua program studi D3 Manajemen Pemasaran Telkom University dan selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan semangat kepada penulis.
5. Kedua Orang Tua, Ayahanda tercinta Kemal dan Ibunda Tersayang Ade Irna Rosliani Munawar yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya.
6. Kaka dan adik tercinta Rizka Rahma Zahira, Najwa Afifa Syahira, Naifa Balqies Fairuz, Refa Sulthonul Azkar, Levina Berliana Munawar yang telah memberikan semangat dan dukungan serta motivasi selama menyusun Laporan ini.
7. Saudara ku Deva, Ajeng, Terika, Seni, Khanza yang selalu menghibur serta memberi semangat dan bantuan kepada penulis.
8. Windu Mulyana beserta Keluarga yang telah memberikan dukungan, nasehat dan doa selama menyusun laporan ini.

9. Sahabat ku Virgi dan Aqila yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang baik selama menyusun laporan ini kepada penulis.
10. Tiara, Zainab, dan Nadya selaku sahabat dekat saya dari tahun 2013 yang telah memberikan support selama ini.
11. Rozul, Khalila, Devi, Intan, Riska, Putri, Sandra, Yuliani, Nisa dan teman-teman lainnya yang sudah membantu dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
12. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran tahun 2019 terutama kelas D3 MP-43-03 yang telah menemani saya selama tiga tahun dan kerja sama selama menjalani perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh Karena itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penting bagi penulis dan Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak demikian Laporan Tugas Akhir ini penulis buat. Atas perhatiannya penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Bandung, 20 Juli 2022



Ana Nabila Putri