

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segenap rasa serta syukur dihaturkan kepada Allah SWT dikarenakan karunia dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* yang dimoderasi oleh *Price* Pada Nasabah Bank BNI di Kota Bandung”. Maksud penyusunan tugas akhir ini sebagai persyaratan dalam menempuh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Ketika penyusunan tugas akhir, penulis banyak mendapatkan arahan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si., M.S.M. sebagai dosen pembimbing yang sudah berperan dan berkontribusi untuk menyisihkan waktunya sejak awal dalam memberikan pengarahan, kritik, dan informasi selama penulis menyusun tugas akhir.
2. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritik serta sarannya.
3. Bapak Krishna Kusumahadi, B.Sc., M.M. sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritik serta sarannya.
4. Bapak Dr. Drs. Palti MT. Sitorus, M.M. sebagai dosen wali yang sudah membimbing semasa perkuliahan.
5. Bapak Jejet dan Ibu Lelen Nurlena sebagai orang tua penulis yang senantiasa memberikan semangat, cinta yang tulus, restu, perhatian, dan sabar sehingga penulis bisa menjadi seperti saat ini.
6. Sri Restiani Rahmat sebagai saudara penulis yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan.
7. Nesya Qur’atu Aini sebagai teman penulis yang selalu menyemangati sejak awal hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang sudah membantu dan berkontribusi pada penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tugas akhir ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 15 Mei 2023



Penulis