

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu sebagai bentuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam seluruh proses kegiatan magang hingga tersusunnya laporan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APLIKASI DANA”** tentunya tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Indira Rachmawati, ST, MSM, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku kepala program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan kesempatan dan rekomendasi untuk penulis dalam menjalankan seluruh proses penelitian.
3. Bapak Refi Rifaldi Windya Giri, S.T., M.B.A. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan.
4. Orang tua penulis, Bapak Simun dan Ibu Usit serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan juga mendoakan dalam melaksanakan dalam berbagai hal.
5. Seluruh responden yang telah berkenan mengisi kuisioner/menjadi narasumber selama penelitian ini berlangsung.
6. Teman-teman saya, terutama grup MBTI Jatim, Reviewers Toilet, Bismillah Waras, Korban Perasaan dan teman teman penulis lainnya yang telah setia menemani, memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam segala kondisi apapun.

7. Dan orang terkasih dengan NIM 1401190371 yang telah menemani hari-hari penulis, terimakasih telah senantiasa mendukung penulis agar dapat menyelesaikan skripsi serta perkuliahan dengan baik.
8. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis menyelesaikan laporan ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis, laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik.

Bandung, 9 Januari 2023



Afifah Dian Septiantika