

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUS *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) TERHADAP PENGALAMAN PELANGGAN/NASABAH LAYANAN E-BANKING (Study kasus Bank Sumsel Babel Cabang Muntok)”**. Tujuan penulis skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ratih Hendayani selaku pembimbing penulis yang telah membimbing dengan sabar dan Ikhlas, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. INDIRA RACHMAWATI, S.T., M.S.M., Ph.D. dan Dr. MARIA APSARI SUGIAT, S.E.Ak., M.M. selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan arahan terkait dengan skripsi ini hingga dapat lebih baik dalam penyusunannya.
3. Ary Ferdian, S.T., M.M. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan waktu, perhatian dan motivasi dengan ikhlas sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Orang tua yaitu ibu bapak penulis yang merupakan sumber utama motivasi dari semua sumber sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Pacar penulis yaitu Riri yang selalu mendukung dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Teman dan kerabat penulis yang selalu ada di daerah perantauan ini

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat ini jauh dari kata sempurna. Akan tetapi penulis mengharapkan setelah menulis skripsi ini adanya saran atau kritik untuk memperbaiki dan membangun di masa akan datang. Selain itu juga penulis memiliki harapan besar setelah menulis skripsi ini yaitu berguna bagi penulis sendiri khususnya dan untuk mahasiswa Universitas Telkom umumnya.

Bandung, 6 Januari 2023



Muhamad Hafiz Rusnandar

1401194563