

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat-Nya dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Livin By Mandiri Mobile Banking** sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

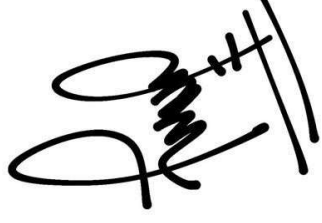
Pada proses penulisan skripsi ini tentunya penulis mengalami banyak kendala yang tentunya tidak mudah untuk dilewati. Namun berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat melewatinya. Dalam menyusun penelitian ini penulis sangat menyadari bahwa penulis tidak luput dari kesalahan dan penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan sehingga harapan penulis bahwa kritikan serta saran yang diberikan mengenai penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembelajaran untuk kedepannya saat penulis melakukan penelitian kembali. Dengan segala rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga yang telah memberikan doa restu sehingga penulis bisa sampai berada di titik sekarang. Papa Wardana, Mama Leny dan semua keluarga besar.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T. Selaku Dosen wali dan selaku Ketua Program Studi SI Administrasi Bisnis beserta jajarannya.
4. Bapak Syahputra, S.Soc., M.Sc., Ph.D. Selaku Dosen Wali
5. Bapak Dr. Agus Maolana Hidayat, S.E., MSi. Selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
6. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat penulis implementasikan baik dalam pembuatan skripsi ini maupun pada kegiatan lainnya.
7. Kepada teman seperjuangan skripsi dan seperbimbingan penulis yang telah banyak membantu penulis selama kuliah dan selalu berbagi keluh kesah bersama selama menjalani skripsi.

8. Responden yang telah membantu penulis melakukan penelitian dengan lancar.
9. Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Semua jasa dan bantuannya kepada penulis selama ini, penulis mengucapkan sangat-sangat terima kasih dan semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Bandung, 06 Maret 2024



Putri Dana Yanti
1501228410