

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan pembimbing kehidupan umat. Berkenan dengan hal ini, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH USER GENERATED CONTENT DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP BRAND LOYALTY NASABAH BANK BSI PADA APLIKASI X”**. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi & Ilmu Sosial, Universitas Telkom. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Universitas Telkom yang telah menjadi tempat menuntut ilmu dan mengasah skill peneliti dalam segi apapun. Peneliti dalam hal ini juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan peneliti.

Penelitian ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, saran dan motivasi dari berbagai pihak. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Adiwijaya, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Sosial Universitas Telkom.
3. Ibu Idola Perdini Putri, Ph.D selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Ratih Hasanah Sudradjat, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Siti Mahdaria, S.E., M.Mktg.Coms. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Ira Dwi Mayasari, S.Sos., M.M selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom
7. Seluruh Staff Program Studi Ilmu Komunikasi dalam memberikan informasi terkait administrasi kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Komunikasi dan Sosial, Universitas Telkom.
8. Bapak Feby selaku Branch Manajer BSI cabang Ujung Berung 2 dan staff yang membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian ini.

9. Seluruh responden yang ikut berpartisipasi dalam kuesioner penelitian peneliti sehingga dapat menunjang penelitian ini.
10. Ayahku my superhero, Ayahanda Mohamad Ramdan memberikan segala kasih sayang dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi Sarjana
11. Cahaya kehidupan surgaku, Ibunda Endah Apriani. Terima kasih ibu atas segala bentuk kasih sayang dan doa yang telah diberikan selama ini. Terima kasih atas segala support dan nasihat yang paling luar biasa untukku.
12. Teh Mirza Alvina Maharani yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada Keluarga besar bapak Zuhri Harijanto yang terus memberikan *support* kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini
14. Kepada Keluarga besar bapak Neneng Ahmad Sanusi yang terus memberikan *support* kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini
15. Dhea Aulia Rizkillah yang telah memberikan kasih sayang dan *support* sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini
16. Candi, Mukhlis, Resha, Rafli, dan Tandya yang telah memberikan *support*, motivasi, dan kebersamaan peneliti selama menempuh pendidikan.
17. Dan terakhir kepada diri saya sendiri, Muhammad Yusuf Firdaus. Terima kasih karena sudah berjuang, meskipun sering merasa malas dan putus asa tetapi kamu kuat melawan itu semua. Terima kasih sudah berusaha melawan kemalasan itu, percayalah disetiap ada kesulitan disitu ada kemudahan, terima kasih yaa.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dibuat jauh dari kata sempurna sehingga dibutuhkan kritik dan saran yang dapat membangun penelitian ini. Peneliti juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian

Bandung, Agustus 2024

Muhammad Yusuf Firdaus
NIM: 1502204096