

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customers Satisfaction* terhadap *Customers Loyalty* Pengguna M-Banking(MyBCA) ”. Tujuan penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada jenjang Pendidikan S1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

1. Ibu Dr.Nurvita Trianasari,S.Si.,M.Stat. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan saran, motivasi, serta arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Mita Kharisma,S.S.,M.M Selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan saran, motivasi, serta arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Prof.Dra.Indrawati,M.M.,Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran kepada penulis
4. Bapak Arif Kuswanto,S.T.,M.B.A selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran kepada penulis
5. Bapak Dwi Fitrizal Salim,S.M.,M.M selaku dosen wali penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa, serta informasi terkait akademis kepada penulis selama perkuliahan berlangsung di Telkom University.
6. Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D selaku Kepala Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University
7. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University
8. Seluruh dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi

dan Informatika Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu dan juga informasi akademik kepada penulis selama berkuliah di Universitas Telkom.

9. Bapak Abdurrahman Faris Indriya Himawan,S.E.,M.S.M sudah meluangkan waktu nya untuk melakukan expert Judgment pada penelitian ini.
10. Ibu, ayah, kaka dan adik saya yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Hanif yang selalu mengajari saya akan pentingnya management waktu yang baik dan selalu tegas pada saat saya lengah dengan skripsi saya.
12. Umar, Raqi dan Tsabit yang selalu menemani, menyemangati, membantu, dan memberikan kritik saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
13. Yuti yang sudah sangat membantu skripsian ini dan meluangkan waktunya untuk selalu sabar dengan saya pada saat mengajari penelitian ini
14. Hasnah, Nadya, Diva, Syukma yang sudah membantu peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
15. Semua pihak yang membantu dan berkontribusi dalam penyusunan penelitian ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis. Maka dari itu, kritik dan juga saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap skripsi ini dapat memiliki manfaat untuk masa yang akan datang.

Bandung, 8 Januari 2025



Azka Saffanah 140121303