

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, karena atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan thesis yang berjudul “Pengaruh *Mobile banking service failure* terhadap *use of M-banking* dan kaitan kepada *user satisfaction towards M-banking* (Studi pada MyBCA)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S2 Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Adapun dalam penyusunan thesis ini, penulis menyadari banyak kesulitan yang dihadapi, penulis mendapat banyak dukungan baik berupa banyak bantuan serta dengan adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak hingga selesainya penyusunan thesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mendedikasikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, ST., MT selaku Kepala Program Studi S2 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom sekaligus dosen pembimbing 2 yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph,D, selaku dosen pembimbing 1 yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Sekaligus dosen wali yang telah membimbing penulis selama menjalani masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen pengajar program studi S2 Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama proses penyusunan Tugas Akhir dan selama mengikuti program pendidikan ini.
6. Ibu tercinta Euis Pujiawati dan papa tercinta Ono Sugiono yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk dukungan yang telah diberikan baik materi maupun moril, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
7. Adik Tercinta Windu Alhilmy Sugiono yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama ini.
8. Setyo Muji Rahayu, seseorang yang selama ini selalu menemani, meluangkan waktu pikiran dan tenaga, selalu mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan semangat serta dukungan hingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
9. Sahabat trio seperjuangan dan terdekat selama masa perkuliahan Dhiya Shafa, Syukur Sirajuddin yang selalu menemani, memberikan kritikan, semangat, mendengarkan keluh kesah dan membantu segala hal selama penulisan tugas akhir ini.
10. Sahabat Geng susanti yang selalu memberikan semangat dan mendengarkan selama penulisan tugas akhir ini.
11. Sahabat Geng #LonLolTEGAR yang selalu menengarkan keluh kesah penulis tugas akhir ini.
12. Sahabat meja bundar Cindy Fau, Geryadi, Reva Feby yang selalu mendengarkan keluh kesah selama penulisan tugas akhir.

13. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas blended learning 02 yang telah berbagi kebahagiaan dan kebersamaan selama masa perkuliahan sampai penulis melakukan penelitian ini.
14. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan. Semoga Allah S.W.T melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya kepada mereka semua, aamiin.
15. Yang terakhir, terimakasih kepada diri sendiri, diri yang sudah berhasil semangat, bertahan untuk terus bangkit, terpuruk, kemudian bangkit kembali dan melanjutkan perjuangan sehingga sampai di titik menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa thesis ini jauh dari kata sempurna, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan mendatang. Penulis juga berharap semoga thesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 05 Oktober 2024

Ovio Destiana Sugiono