

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Fasilitas dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kantor Cabang AH Nasution Bandung”**.

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan Strata-1 (S-1) Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam proses penyusunan dan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Aditya Wardhana, SE., M.Si., MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai.
2. Ibu Rd.Nurafni Rubiyanti, S.M.B., M.B.A., Ph.D. dan Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., M.A.B., Ph.D. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, evaluasi, dan koreksi yang membangun selama proses seminar dan sidang skripsi.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, SE., MT. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., M.B.A. selaku dosen wali yang telah membimbing dan membantu pembelajaran selama masa studi di Universitas Telkom.
5. Ayah dan Bunda, yang tiada henti-hentinya memberikan doa dan cinta kepada anaknya, yang selalu hadir saat anaknya lelah dan ingin menyerah

serta menjadi alasan semangat terbesar saat anaknya mengalami kendala pada saat menyelesaikan Pendidikan dan skripsi ini.

6. Seluruh staf dan karyawan Bank BRI Kantor Cabang AH Nasution dan juga Kantor wilayah Bandung yang telah memberikan izin, informasi, dan dukungan selama proses pengumpulan data.
7. Teman-teman seperjuangan The Perkiraan dan UHHA yang telah memberikan semangat, *support* dan canda tawa selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan menjadi kontribusi ilmiah yang bernilai.

Bandung, 26 Mei 2025

Penulis