KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Online Customer Rating terhadap Loyalitas Pelanggan BCA Mobile (Studi Kasus pada Pengguna BCA Mobile di Indonesia)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan *online customer rating* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan aplikasi BCA Mobile. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam pengembangan ilmu pemasaran digital, maupun secara praktis sebagai masukan bagi pihak BCA dalam mengembangkan strategi pelayanan dan mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan layanan perbankan digital yang semakin kompetitif.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc., selaku Rektor Universitas Telkom, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk menimba ilmu di Universitas Telkom.
2. Ibu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, yang telah mendukung kegiatan akademik penulis semasa menjalani masa studi.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis dalam menempuh studi di Universitas Telkom.
4. Bapak Budi Prasetiyo, S.Sos, M.M., selaku dosen pembimbing dari penulis yang telah memberikan kontribusi yang sangat besar bagi penulis dalam menjalani proses penyusunan penelitian ini.

5. Ibu Dr. R. Amalina Dewi Kumalasari, S.AB., M.AB. dan Bapak Dr. Yogi Suprayogi, S.E., M.M., selaku penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini.
6. Ibu Yulia Nur Hasanah, S.Si., MBA., selaku dosen wali dari penulis yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Telkom.
7. Orang tua tersayang, Bapak Mohamad Irvan dan Ibu Sri Wahyuni serta keluarga besar tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral, dan semangat yang tiada henti kepada penulis.
8. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada Almarhumah nenek yang sangat penulis cintai dan sayangi, yang nasihat dan kata-katanya selalu menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Meskipun beliau telah tiada, semangat dan kasih sayangnya akan selalu hidup di dalam hati penulis.
9. Teman-teman FPLb.Corp yang sangat penulis sayangi Fairuz, Bondan, Rayhanshah, Adnan, Altruisme, dan Alfredo yang selalu memberi dukungan dan motivasi tanpa henti selama proses penelitian dan penulisan.
10. Kepada pasangan penulis yang penulis cintai dan sayangi, Lubnavista Syalaisha Amadea, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta bantuan yang tak ternilai, terutama di saat penulis berada dalam kondisi terpuruk selama diluar ataupun di dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya dalam bidang pemasaran digital dan loyalitas pelanggan di era transformasi digital perbankan.

Penulis