

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan, menyelesaikan, dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Skripsi yang berjudul ” PENGARUH QUALITY, TASK CHARACTERISTICS, DAN STRUCTURAL ASSURANCE DAN TRUST TERHADAP COSTUMER SATISFACTION PADA APLIKASI WONDR BY BNI”. Hasil analisis ini dapat digunakan untuk menyusun strategi apa yang dapat digunakan para ahli dalam pemasaran, khususnya dalam Service Quality Mobile Banking. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Tarandhika Tantra, S.M.B, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Ibu Dr.Putri Fariska Sugestie, S.Si., M.Si.. selaku wali dosen yang telah membimbing selama masa perkuliahan serta Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika
3. Bapak Asep Sukmayadi, S.T., M.T. dan Ibu Thuti Muthmainah Selaku Orang tua yang sangat saya sayangi dan seluruh keluarga besar tercinta, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, doa, dukungan, kesabaran, dan segala pengorbanan kepada penulis.
4. Seluruh Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa depan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.