

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Pengembangan Layanan Internet Banking Mandiri Berdasarkan Trust Nasabah di Bandung**” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program S-1 Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kesabaran, petunjuk, kekuatan, dan kemudahan. Puji syukur penulis panjatkan atas segala Rahmat dan Ridho-Nya.
2. **Kedua orang tua**, yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk perizinan ke Bank Mandiri, ikut membantu dalam proses pencarian responden, dan tak hentinya memberikan doa, semangat, motivasi, dan pengorbanan yang tidak mungkin terbalaskan.
3. Seluruh keluarga besar tercinta, terutama aki **Masna Mulyana** yang selalu memberikan doa untuk kesuksesan cucunya dan adik-adikku, **Intan Ayu Pawestri**, **Gema Mahendra**, dan **Gandang Samudra** yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan menghibur dengan cara-cara yang berbeda.
4. **Ibu Dr. Yati Rohayati**, selaku pembimbing tunggal penulis yang telah memberikan masukan dan ilmu yang berharga bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. **Pak Atta Alva Wanggai Branch Manager Knpus Telkom** atas izin, masukan, diskusi dan dukungan yang diberikan kepada peneliti.
6. **Pak Imam Haryono** selaku dosen wali yang telah membimbing selama masa perkuliahan dan **seluruh Dosen** serta **Staf FRI IT Telkom**.
7. **Teh Rahmasari Nung Yulianti, ST.**, yang telah membimbing penulis dengan sabar untuk memeriksa tata tulis Tugas Akhir dan memberikan masukan yang sangat berharga bagi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini

8. **Fahmi Zulfikri**, yang telah menyediakan jurnal-jurnal *e-banking*, artikel-artikel perbankan, mengupdate penulis dengan berita-berita *i-banking*, serta selalu memberi semangat pada penulis.
9. Sahabat-sahabat tersayang, **Putri Era Rizkita, Liliyanti, Rizal Husein**, dan **Singgih Ardiansyah**. Terima kasih atas persahabatan, untuk setiap detik kebersamaan, warna-warni kehidupan dan suka duka selama 4 tahun ini.
10. Teman-teman seperjuangan dalam penyusunan Tugas Akhir: **Cahya, Tira, Bayu Bali, Dewa, Fika, Bayu Bandung, Uncal, Shinta**, dan **Dian**, yang telah berjuang bersama-sama dan berbagi dalam menyusun Tugas Akhir.
11. **Bu Luciana** selaku Pembina Lab PFT serta teman-teman Labotarium PFT 2007, **Firmansyah, Winda, Kriswardani, Vidya, Wito, Benny**, dan **Andy** atas kerjasama dan persahabatannya.
12. **Pak Endi Eswara** dan **Pak CVS Irwan** dari Telkomsel HQ, yang telah memberikan izin mengerjakan Tugas Akhir di masa-masa Coop. Serta teman-teman Coop Telkomsel **Trisya, Marcel, Eri, Zaki**, dan **Bung Andre** yang telah membantu saat penulis tidak dapat mengikuti Coop.
13. **Bhrenda, Rusdan, Melisa**, dan **Agung Tanu** selaku “senior” tugas akhir serta **Markus Sipo** yang telah memberikan banyak masukan, tips dan trik, serta semangatnya.
14. Teman-teman TI 31 03 dan TI 2007. Untuk semua kebersamaan, diskusi hebat, kerja kelompok semasa kuliah, dan persahabatannya
15. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tak bias disebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Bandung, 5 Oktober 2011

Penulis