

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadiran bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurnia-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan laporan ini dengan judul “Pengaruh E - Servqual dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah pada BTN Syariah”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada tahap pendidikan S1 di Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.

Selama penyusunan penelitian ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan masukan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D. selaku dosen yang telah membimbing saya selama mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Dwi Fitrizal Salim, S.M., M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing saya selama perkuliahan.
3. Bapak Sunu Puguh Hayu Triono, S.T., M.M. dan Bapak Muhammad Iqbal Alamsyah, S.E., M.M. selaku dosen Penguji 1 dan Penguji 2.
4. Kepada Almh. Ibu saya Yunita Sari.
5. Kepada nenek saya Hindun Raidayanti yang telah mendidik saya dari kecil sampai saya mendapatkan gelar Sarjana.
6. Bapak Aris Haryanto dan Ibu Sriani yang telah mendoakan saya selama mengerjakan proposal ini.
7. Teman saya Yunita Mutiara Dewi yang telah menemani dari awal sampai akhir kelulusan dalam mendapatkan gelar Sarjana.
8. Teman-teman saya Anggi, Nabila, Salwa, Helsa, yang telah mendukung saya dalam mengerjakan proposal ini dan menemani semasa kuliah saya di Telkom University.
9. Dan teman-teman dari Lampung yaitu ada Amanah, Wiliam, Alpat, Prima, Igie, Imas, Farel, Albihi dalam mendukung mengerjakan proposal ini.