

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi'l'aalamiin, segala puji dan syukur bagi Allah S.W.T., yang selalu melimpahkan kasih sayang-Nya kepada penulis, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun, berkat kerja keras, perjuangan, kesungguhan hati, doa, motivasi, serta saran positif dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi, Ibu dan Ayah yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayangnya.
2. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
3. Bapak Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan.
5. Bapak Andri Helmi Munawar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktu, bimbingan, arahan, motivasi, semangat, dan kesabaran dalam membimbing penulis selama ini. Terlepas dari segala

perbaikan dan kebaikan yang diberikan, semoga bapak selalu berada dalam kemuliaan.

6. Bapak Agi Rosyadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu, bimbingan, arahan, motivasi, semangat, dan kesabaran dalam membimbing penulis selama ini. Terlepas dari segala perbaikan dan kebaikan yang diberikan, semoga bapak selalu berada dalam kemuliaan.
7. Seluruh Dosen Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan, semoga ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
8. Yang terhormat Bapak Nasrudin selaku Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Sindangherang.
9. Yang terhormat Ibu Tia Hikmasari selaku *customer service* Bank BRI Unit Sindangherang yang telah menjadi pembimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama dilaksanakannya penelitian.
10. Ibu Rika Triani Agustina selaku teller Bank BRI Unit Sindangherang yang selalu memberikan dukungan.
11. Bapak Aditia Rachman selaku satpam dan Bapak Sep Ari Andriansyah selaku pramubakti Bank BRI Unit Sindangherang yang telah membantu penulis dalam mendokumentasikan kegiatan selama dilaksanakannya penelitian.

12. Serta para staff karyawan Bank BRI Unit Sindangherang yang telah membuat penulis nyaman selama dilaksanakannya penelitian.
13. Kakakku tercinta Riska Ismaya dan Ray Rindiani yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan.
14. Sahabat yang sangat penulis sayangi Jahara Amara Fajri, Fanny Puspita, Lestari Herlianti Putri dan Rina Nuraeni yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
15. Teman seperjuangan yang sangat penulis cintai Linia Ayu Setiarini, Mita Aulia Sukma, Najla Al Ridla, Fanny Fitriyani dan Tajul Falah Puadi yang selalu memberikan semangat dan terkadang mengganggu akan pengerjaan tugas akhir ini, tetapi kalian sungguh luar biasa.
16. Kepada teman-teman kelas C Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, kalian sangat hebat.
17. Tak lupa teman teman mahasiswa perbankan dan keuangan angkatan 2020, yang telah sama-sama berjuang dalam proses ini.
18. Kepada lagu-lagu karya sal priadi, pamungkas, ardhito pramono, hindia, daun jatuh dan payung teduh yang selalu menemani penulis saat pengerjaan tugas akhir ini.
19. *Last but not least*, terima kasih banyak pada penulis pribadi karena telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan cukup baik.

Ucapan terima kasih juga ditunjukkan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga bantuan, bimbingan, dukungan,

masukan, dan doa yang telah diberikan kepada penulis dapat diterima sebagai suatu kebaikan yang diberkahi oleh Allah SWT. Aamiin yaa robbal'amin.

Penulis menyadari bahwa meskipun sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik, namun masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Tasikmalaya, 29 Maret 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rayu Rahayu', with a stylized flourish at the end.

Rayu Rahayu