

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "*ANALISIS CUSTOMER EXPERIENCE PENGGUNA BJB DIGI*" (Studi Kasus pada Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KCP BPKAD Kota Tasikmalaya)".

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D-3 Perbankan dan Keuangan di Fakultas Ekonomi, Universitas Siliwangi Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun, berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam era digital yang terus berkembang, layanan perbankan digital menjadi semakin penting dan relevan. Salah satu layanan perbankan digital yang banyak digunakan adalah BJB Digi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai customer experience pengguna BJB Digi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan perbankan digital, khususnya BJB Digi, serta memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai customer experience pengguna layanan tersebut.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nundang Busaeri Ir. M.T., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Ibu Hj Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Bapak Andri Helmi Munawar S.E., M.M., CIFM., CIABV selaku Dosen pembimbing satu, dan Ibu Mira Rahmawati S.P., M.M. selaku dosen pembimbing dua.
5. Seluruh pegawai Bank BJB BPKAD yang telah memberikan ilmu dan izin untuk

pengambilan data motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Kepada Nasywa Sollailaluna Hanafi, Virgie Klarissa Nugraha, Husnul Rohmatul, sebagai sahabat yang telah menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Muhammad Ihsan Naufal, terima kasih banyak atas dukungan luar biasa yang telah engkau berikan. Setiap dorongan, setiap pengertian, dan setiap pengorbananmu sangat berarti dalam membantu saya melewati masa-masa sulit penyusunan tugas akhir ini. Kamu adalah kekuatan di balik pencapaian ini.
8. Kepada rekan-rekan sejawat lainnya yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu yang juga sudah membantu banyak penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan juga memberikan semangat kepada penulis.

Atas semua bantuan dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga dengan inimembawa kita kedalam kebaikan yang diridhoi oleh Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tasikmalaya, Juni 25

Penulis