

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, Segala puji dan syukur bagi Allah S.W.T., yang selalu melimpahkan kasih sayang-Nya kepada penulis, sehingga penulisan Tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi” 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. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU. ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh. Ir., M,M selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si. 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 Ibu selalu berada dalam kemuliaan.

5. Bapak Andri Helmi Munawar, 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.
6. Bapak Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M selaku dosen wali kelas C.
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. Seluruh Staff Karyawan Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang telah membuat penulis nyaman selama dilaksanakannya penelitian.
9. Kepada teman-teman kelas C Angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, kalian sangat hebat.

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'alam

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini memiliki banyak kekurangan penulis telah berusaha sebaik mungkin. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk membantu penulis memperbaikinya di masa mendatang. Penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca secara keseluruhan.

Tasikmalaya, Maret 2024

Tina Agustin