

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna (Studi Kasus pada Nasabah Produk Tabungan)” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusun Proposal Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, makka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
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, dan Pembimbing penulis.
4. Ibu Mira Rahmawati, S.P., M.M. Selaku Pembimbing II yang sudah membimbing dan mensupport penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
5. Bapak Agi Rosyadi S.E., M.M. selaku wali dosen penulis selama kuliah yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis.
6. Para dosen Jurusan Perbankan dan Keuangan, terima kasih atas ilmu yang diberikan bapak/ibu kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
8. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda Alm. Apip Daryo, seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh penulis, terima kasih yang tak terhingga untuk almarhum ayah saya. Sosok yang selalu menjadi sumber inspirasi dan

semangat. Meski tak lagi di sini, kenangan, doa, dan nasihatmu tetap hidup dalam hati. Masa kelam itu, kini berhasil saya lewati. Terima kasih atas pelajaran yang mampu mendewasakan penulis, mampu menuntun saya untuk belajar Ikhlas dan menerima kata kehilangan sebagai bentuk proses perjalanan hidup. Semoga Allah SWT melapangkan jalanmu dan menerangi tempat peristirahatanmu. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untukmu.

9. Ibu tercinta, Popon patiamah. Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu dilayangkan di setiap sholatmu, penulis percaya penulis bisa sampai di titik ini atas doa dan dukungan darimu sehingga penulis mampu menyelesaikan studi penulis sampai selesai.
10. Untuk anak pertama Deva Putri Deliyana, yang sudah berjuang menggantikan sosok ayah dan tulang punggung keluarga. Terima kasih atas pengorbananmu untuk bisa menyekolahkan penulis sampai mendapatkan gelar ahli madya, Terima kasih. Terima kasih, terima kasih yang dapat saya sampaikan atas perjuangannya selama ini. Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untuk membalas jasa – jasmu.
11. Untuk saudara Perempuan penulis Dhiya rifdah salsabila, R Vina tricaHYa permataayu, Bunga aly nabila, Almira Putri Azzalea, yang sudah mendukung, memotivasi, membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih berkat kalian penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
12. Sahabat – sahabat penulis yang sudah dianggap sebagai saudara Indri novana, Amanda aisyah, Jihan maura, Rizki nurhamzah, Nurmalihah, Hanifah nur intan, Wanna nurul Salsabila, Sassy rahmatika, Gema Nurani,

Deis Putria, Neng indriyani. Terima kasih sudah berdiri disampingku seperti saudara, meski tidak sedarah tetapi kita melangkah searah. Terima kasih sudah mau memberi solusi atas masalah yang hidupku yang tidak ada ujungnya, terima kasih atas repot yang kau terima selama ini.

13. Teman – teman seperjuangan Neng intan, Gina fuziama, Siti nurmalasari, Anggi nurparidah, Nasywa fadilah, Virgie Klarissa, terimakasih sudah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih sudah menjadi warna di kehidupan perkuliahan saya.

14. Terakhir, terima kasih kepada Wanita sederhana yang memiliki Impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, Najmi. Terima kasih telah berusaha keras untuk menyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri, Najmi. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejak kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga Langkah kebaikan selalu menyertimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memutuskan.

Tasikmalaya, 13 November 2025

Penulis