

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang senantiasa tercurah, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dalam bentuk Naskah Tugas Akhir dengan judul: **“Pengaruh *E- Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digi Customer Service Lite PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna. ”** Penyusunan Naskah Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan ini tidak akan berjalan lancar tanpa doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Eng. Ir. Aripin, IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Hj. Noneng Masitoh., Ir., M.M., selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan
4. Andri Helmi Munawar, S.E., M.M., CIFM., CIABV selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

5. Ali Subrata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa memberikan masukan, kritik membangun, serta motivasi dalam penyempurnaan Naskah Tugas Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Ibu Lia Puspita Sari selaku Pimpinan serta Ibu Vani selaku *Customer Service* yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang bermanfaat selama kegiatan magang. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh staf PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Singaparna atas kesempatan, izin, dan dukungan, termasuk dalam penyediaan data dan informasi.

Penulis menyadari bahwa Naskah Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi materi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga Naskah Tugas Akhir ini memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu perbankan.

Tasikmalaya, Juni 2026

Penulis