

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience* dalam Layanan *Digital Banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Universitas Siliwangi)”** dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Siliwangi untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.M).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa proses penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Eng. Ir. Aripin., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Apip Supriadi, S.E., M.Si., CRA, CRP, CSBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ketekunan memberikan dorongan, kesabaran penuh,

pengarahan, dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini mulai dari awal sampai akhir sehingga terselesaikan dan berjalan dengan lancar.

5. Mira Rahmawati, S.P., M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ketekunan memberikan dorongan, kesabaran penuh, pengarahan, dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini mulai dari awal sampai akhir sehingga terselesaikan dan berjalan dengan lancar.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya yang telah membimbing, memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang membantu dalam segala hal administrasi.
8. Rekan-rekan angkatan 2023, khususnya kelas B yang senantiasa memberikan semangat serta dukungan kepada satu sama lain.
9. Sahabat penulis yang selalu ada dan tidak pernah berhenti memberikan semangatnya yaitu Nisa, Ilham, Resha, Fachreza, Bagus, Desi, Rahma dan Nadia.
10. Teman – teman seperjuangan penulis yang selalu menemani dan membantu dalam segala hal selama berjalannya perkuliahan yaitu Lintang, Silmy, Fenni, Rafina, Luthfi, Trysha dan Rista.
11. Serta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan di setiap langkahnya.

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 serta saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca apabila terdapat kesalahan – kesalahan di dalam Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 30 Juni 2026

Anya Zayhn Lathifa

233404069