

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BY BSI DI PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANJAR”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih 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. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan sekaligus sebagai Wali Dosen Kelas A Perbankan dan Keuangan penulis selama kuliah di Universitas Siliwangi.
4. Bapak andri Helmi Munawar, S.E., M.M.,CIFM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dedeh selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

6. Bapak/Ibu Dosen Program D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dari awal perkuliahan hingga diselesaikannya tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dalam hal administrasi.
8. Bapak Ricky Akbar selaku Branch Manager serta seluruh karyawan BSI KCP Banjar yang telah menerima dan memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dalam instansi serta dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari 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 membutuhkan.

Tasikmalaya, 14 Juli 2026

Senia Risalna
NPM. 233404054

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah, atas segala nikmat dan karunia Allah SWT. Atas dukungan serta doa dari orang-orang terkasih dan tersayang, akhirnya Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. Naskah Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Ibu Nani yang senantiasa selalu mendoakan, mengasihi dan menyanyangi, mendampingi, membimbing setiap langkah, dan tak kenal lelah berjuang dan berusaha melakukan yang terbaik bagi anak-anaknya.
2. Kepada kakak saya Arifan Herdiana dan Dina Puspa Septiana terimakasih banyak atas dukungan serta moril maupun material, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya di Jurusan Perbankan dan Keuangan.
3. Teman-teman sekalian baik di lingkungan kampus maupun diluar kampus yang telah membantu mensupport penulis dalam melakukan penelitian.
4. Terakhir saya ucapkan terimakasih banyak kepada diri saya sendiri, Senia Risalna, terimakasih telah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terimakasih telah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Terimakasih tetap memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai. "Percayalah semuanya telah di atur dan punya jalanya masing-masing".