

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Produk E-Samsat Terhadap Kepuasan Pelanggan Selama Pandemi COVID-19 Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (BJB) Kantor Cabang Majalaya”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya kepada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang telah diberikan selama ini. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan izinkanlah Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat, kemudahan dan kesehatan dalam segala urusan, menerangi setiap langkah, menegur setiap kesalahan dan memandu kepada kebenaran.
2. Bapak Syarifful Anam Saputra dan Ibu Sri Hendrayanti selaku orang tua serta kakak Lia Mariana dan Sinta Dewi yang selalu mendukung dan mendoakan segala aktivitas peneliti dalam keadaan apapun sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Syahputra, Ph.D, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Budi Rustandi Kartawinata, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan pikiran, waktu serta perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak atau Ibu selaku dosen penguji baik penguji proposal maupun penguji tugas akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Citra Kusuma Dewi ., S.E., M.A.B., Ph.D selaku dosen wali serta seluruh dosen program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

7. Genna Ayu Maghfira selaku orang spesial penulis terimakasih atas bantuan serta dukungan, kebaikan, perhatian, dan selalu ada di kala suka dan duka dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Alfarouky Juni Harta dan Deden Gunawan yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data-data terkait skripsi
9. Aria Dwiyan, Yudhistira Dwi Utama dan Mochammad Agista yang telah membantu penulis selama Menyusun skripsi ini.
10. Andri Ramdhani dan Rafiq Aziz yang telah memberikan dukungan masukan serta saran bagi hidup penulis.
11. Teman-teman seperjuangan grup “Bimbingan Pak Budi” yang telah memberikan informasi dan diskusi selama mengerjakan skripsi.
12. Bang Bewok dan Ilham Septadhio Hamzah sebagai teman yang selalu menghibur penulis Ketika penulis jenuh mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih dari kata jauh dari kesempurnaan pada buku tugas akhir ini yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Sehingga, penulis mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun inovasi yang dapat membangun dan memperbaiki masa depan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat serta menjadi salah satu inovasi kedepannya bagi penulis, pembaca dan juga masyarakat umum.

Bandung, 6 Juni 2021

Jodi Rahman