

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya berjudul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANK MEGA CABANG TRANS STUDIO MALL BANDUNG DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**”. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom. Selama penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan tertinggi kepada:

1. Bapak Abdurrahman Faris Indriya H.SE.,M.SM., sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan, perhatian, serta kritik kepada peneliti selama penelitian ini berlangsung.
2. Bapak Yudha Febrianta, ST., MM., selaku dosen wali yang telah membimbing dalam melaksanakan studi di kampus.
3. Seluruh dosen pengampu mata kuliah di program jurusan MBTI (Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika) yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
4. Kedua orang tua, dan seluruh keluarga besar penulis, terimakasih atas dukungan dan doa yang telah dicurahkan terhadap penulis dalam membantu penulis menempuh studi di fakultas MBTI (Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika) Telkom University.
5. Seluruh teman seperjuangan terutama Kartika Aulia Putri dan rekan-rekan kelas MB-44-10 yang telah membantu peneliti dalam memberikan informasi dan dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. Teman - teman SMA yaitu Monica, Cahya dan Viola yang selalu

memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dan memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dengan segala kebbaikannya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyusun karya ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna karena saran dan kritik yang membangun akan sangat berguna bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 21 Maret 2024



Ghaisani Khairana Putri

1401204260