

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTPN KANTOR CABANG DAGO BANDUNG”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam Penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Mohammad Riza Sutjipto, M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing penulis dalam penelitian ini.
2. Ibu Dr. Ir. Rina Djunita Pasaribu, M. Sc, CPM. Selaku dosen penguji 1
3. Bapak Dr. Deden Syarif Hidayatulloh, S. Ag., M.Pd.I. selaku dosen penguji 2
4. Ibu Astri Ghina selaku dosen wali penulis yang membantu dari awal perkuliahan hingga selesai perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang memberikan banyak ilmu kepada penulis
6. Kedua orang tua saya yang saya yang selalu mendukung penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa/i, dan teman-teman yang telah menemani, membantu, dan selalu mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.