

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menuntaskan penyusunan skripsi ini. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Hasil analisis berjudul *Pengaruh Modified E-Servqual terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Aplikasi BYOND by BSI* ini diharapkan menjadi bahan perumusan strategi bagi para praktisi pemasaran, khususnya di industri perbankan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Dosen pembimbing penulis, Tarandhika Tantra, S.M.B, M.M yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Dosen-dosen penguji penulis, yang telah meluangkan waktu untuk menguji penulis.
3. Dosen wali penulis, Dr. Putri Fariska Sugestie, S.Si., M.Si. yang telah mendampingi penulis dalam proses akademik selama masa perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan.
5. Untuk Ayah-Ibu, Kakak-kakak, dan segenap Keluarga besar tercinta, terima kasih atas cinta, perhatian, doa, dukungan, kesabaran, dan semua pengorbanan bagi penulis.
6. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang tak bisa disebutkan satu per satu atas banyaknya bantuan dan dukungan.

Disadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan masukan demi penyempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga hasilnya berguna dan memberi nilai tambah bagi pihak yang memerlukan.

Bandung, Juli 2025

Penulis