

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur tak henti peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Unikom pengguna mobile banking BNI KCP unikom)”**.

Penyusunan Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat sidang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena didalamnya tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti baik dalam hal kemampuan, pengetahuan dan pengalaman peneliti. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat lebih baik lagi.

Selama penyusunan Skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa dorongan moril maupun materil. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanallahu Wata'ala, yang telah memberikan pertolongan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Kedua orang tua tercinta Ibu dan Bapa. Doa dan kasih sayangmu selalu menjadi kekuatan dan motivasi bagi peneliti dalam menyusun Skripsi ini, semoga anakmu ini dapat menjadi orang yang sukses dan menjadi kebanggaan keluarga.
3. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
4. Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, SE., Spec. Lic, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
5. Dr. Rizki Zulfikar S.E., M.Si selaku dosen wali
6. Dr. Lita Wulantika, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia.
7. Dr. Raeni Dwi Santy S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia yang selalu dengan sabar membantu dan memberikan ilmunya kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Bu Yanti Rohayanti selaku pimpinan bank BNI cabang KCP Unikom yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di tempat.
9. Dr. Linna Ismawati S.E., M.Si selaku dosen penguji 1.
10. Dr. Rizki Zulfikar S.E., M.Si selaku dosen penguji 2..
11. Muhammad Iffan S.E., MM yang telah membantu memberikan pelatihan pengolahan data SPSS.
12. Staf Dosen Pengajar yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman serta dukungan kepada peneliti selama kegiatan perkuliahan.

13. Staf Kesekretariatan Program Studi Manajemen yang telah memberikan pelayanan dan informasi.
14. Teman-teman terdekat yang tak bisa dituliskan satu-persatu. Terimakasih telah memberikan saran dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini dan terimakasih atas bantuan juga doanya.
15. Semua pihak yang ikut membantu dan terlibat dalam penyusunan laporan skripsi.

Harapan peneliti semoga apa yang disajikan dalam Skripsi ini memberikan manfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca.

Akhir kata peneliti panjatkan do'a kepada Allah Subhanallahu Wata'ala, semoga amal berupa bantuan, dorongan dan do'a yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapatkan balasan yang berlipat ganda.

“Amin Ya Rabbal ‘Alamin”

Bandung, Februari 2020
Peneliti,

Ari Farhanur Rifky
NIM.21215147