

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA LIVIN’ BY MANDIRI”**. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam penyusunan tesis ini tentu saja bukan karena kemampuan penulis semata, namun tiak terlepas dari dukungan seluruh pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan mengerahkan pikiran dalam membimbing, memberikan arahan, motivasi serta nasehat yang bermanfaat selalu diberikan kepada penulis selama proses penyusunan tesis.
2. Pak Gadang, selaku dosen wali yang telah banyak membantu sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Bank Mandiri terutama Area Braga cabang Pasteur yang telah bersedia untuk menjadi objek penelitian, seluruh responden nasabah yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses pelaksanaan penelitian.
6. Kedua orang tua, Bapak Yudhi Hariyanto dan Ibu Nunung Nuryati yang selalu mendukung, baik moral maupun material kepada penulis sampai terselesaikannya penyusunan skripsi.

7. Teman-teman seperjuangan dalam satu bimbingan pengerjaan tesis.
8. Rekan-rekan kelas Eksekutif 39 yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan tesis.
9. Kepada Surya calon suamiku terima kasih karena selalu mendukung dan menyemangati penulis selama mengerjakan tesis ini.
10. Seluruh rekan kerja di Bank Mandiri terimakasih telah mendukung saya dan banyak membantu dalam pengerjaan tesis ini.
11. Seluruh sahabat penulis yang bernama Anindya, Eka, Dinda, Salma, dan anggota keluarga PERMIB Telkom University lainnya, terima kasih kalian sudah mengisi dan memberikan canda, tawa, selama perkuliahan ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan melancarkan proses penyelesaian skripsi dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah membantu.

BANDUNG, 12 April 2022

Penulis,



REGYTA PERMATA F.H.

2401192052