

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur dan berkat dari rahmat Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh *Electronic Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna inDrive di Kota Bandung Melalui *Customer Satisfaction* dengan *App Design* dan *Trust*”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memperoleh gelar magister dari Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Telkom, Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis sangat banyak mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, mulai dari bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dan sabar membimbing penulis dalam mengerjakan dalam menyelesaikan tesis ini.
- b. Bapak Dr. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan sabar membimbing penulis dalam mengerjakan dalam menyelesaikan tesis ini.
- c. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. sebagai penguji 1 dan Ibu Sri Widiyanesti, S.T., M.M., Ph.D. sebagai penguji 2 yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada penelitian saya.
- d. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University, Bapak Deannes Isnuwardhana, S.E., M.M., Ph.D sebagai Wakil Dekan I, dan Ibu Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan II.
- e. Ibu Dr. Astri Ghina, S.Si., M.S.M. selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberi masukan serta nasehat penulis selama masa kuliah di MM Telkom University.

- f. Ibu Indrawati, Ibu Maya Ariyanti dan Ibu Astri Ghina sebagai dosen pengampu mata kuliah RMS yang telah banyak membimbing proses pembuatan proposal saat perkuliahan.
- g. Kedua orangtua Zulfahmi Nur dan Syarifah Susanti Ariza serta adik saya Muhammad Rizky Ramadhan yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil yang selalu menemani penulis dari awal hingga penyelesaian penulisan tesis.
- h. Seluruh teman-teman dari kelas Reguler 26 MM yang menemani penulis dari awal menjadi mahasiswa baru hingga tiba pada titik menyelesaikan tesis.
- i. Pasangan penulis yaitu Devi Rosniawati, S.M. yang selalu menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
- j. Seluruh partisipan yang telah bersedia untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih belum sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan pembelajaran bagi penulis dan pembaca demi menghasilkan penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 26 Mei 2023

Penulis,



Wira Pramana Putra
2401221031