

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan Gelar Magister Manajemen bagi para mahasiswa dari Program Studi Manajemen Universitas Telkom yang berjudul "**Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Pada E-wallet Dana di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan**". Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dengan Hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait proses penyusunan tesis ini yang telah memberi dukungan moral dan juga bimbingannya pada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tesis ini dengan baik.
2. Kepada Telkom University, sebagai wadah dalam mendapatkan ilmu dan sebagai sarana yang mendorong penulis dalam mengembangkan ilmu yang sudah didapatkan baik teori maupun praktik.
3. Kepada Ibu Maya Ariyanti dan Bapak Teguh Widodo, selaku Dosen pembimbing yang sudah berkontribusi besar dengan meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Kepada Bapak Dodie Trichayono, selaku dosen wali yang telah memberikan binaan dan arahan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Telkom University.
5. Kepada seluruh dosen pengajar di program studi Manajemen yang telah memberikan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman selama penulis menjadi mahasiswa di Telkom University.
6. Kepada seluruh staf administrasi program studi Manajemen yang telah memberikan informasi dan membantu penulis dalam mengurus keperluan yang bersifat administratif dalam proses pengerjaan thesis ini.

7. Kepada pihak Perusahaan yaitu Dana yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil data yang diperlukan dalam pengerjaan proses thesis ini.
8. Kepada seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dengan mengisi kuisisioner yang digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini.
9. Kepada Bapak Yahya Zagladi dan Ibu Tursari Lia selaku orang tua yang senantiasa selalu mendo'akan penulis dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses pengerjaan thesis.
10. Kepada Bapak Mochammad Rava Ardiantoro selaku calon suami yang senantiasa selalu mendo'akan penulis dan membantu penulis dalam berkontribusi secara langsung selama proses pengerjaan thesis ini.
11. Kepada para sahabat penulis yang telah membantu penulis dengan memberikan dukungan dan juga memotivasi penulis agar tetap selalu fokus dalam pengerjaan thesis.
12. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan bantuannya kepada penulis, semoga Allah SWT membalas kebaikannya dengan berlipat kebaikan pula.

Penulis sudah berusaha untuk menyusun thesis ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa thesis ini masih jauh dari kata sempurna . Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik atau saran yang sifatnya membangun bagi penulis sebagai bahan pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang, dengan senang hati akan penulis terima. Penulis berharap agar thesis ini dapat bermanfaat untuk para pembaca dan mahasiswa Telkom University.

Bandung, 22 Maret 2024



Lubna Zagladi