

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul *“Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Loyalty dimediasi dengan Customer Satisfaction Pada Digi by Bank Bjb”*. Tujuan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S2 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Pembimbing, Indira Rachmawati ST., M.S.M., Ph.D yang telah membimbing dan meluangkan waktu kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi ini.
2. Dosen Wali, Dr Dadan Rahadian yang telah mensupport selama penulis menjalankan studi di Telkom University.
3. Seluruh Dosen dan Staff Telkom University
4. Keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi, limpahan kasih sayang kepada penulis sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan studi ini.
5. Pihak – pihak yang berkontribusi pada penelitian ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala dukungan dan motivasi yang diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikannya dengan yang lebih baik.