

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, 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*, *E-Trust*, dan *Perceived Value* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Aplikasi *Alfagift by Alfamart* di Indonesia” Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Ibu Dr. Maya Ariyanti S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan pikiran, waktu, dan perhatiannya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai data primer dalam studi ini.
3. Para dosen selaku dosen penguji pada proposal tesis yang telah memberikan saran dan bantuan penulis untuk memperbaiki isi dari tesis ini.
4. Seluruh pegawai administrasi program studi Magister Manajemen Bisnis atas ketersediaan informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
5. Bapak Dr. Dadan Rahadian, S.T., M.M, selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat selama perkuliahan di Universitas Telkom.
6. Seluruh dosen pengajar program Studi PJJ S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan , semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada mereka semua. Aamiin.

Tangerang, 01 Januari 2024

Findy Meileny
2403221040