

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Hubungan Efisiensi Operasional, Inovasi Layanan dan Kecepatan Proses dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Terhadap Reputasi Perusahaan (Studi Kasus PT Amartha)”** ini dengan lancar dan baik. Tujuan pembuatan tesis ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S2 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung. Pada penulisan tesis ini penulis melibatkan pihak – pihak yang turut membantu memberikan bimbingan, saran, kritik, serta motivasi. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mendiang Dr. Palti Marulitua Sitorus, S.Si., M.M selaku dosen pembimbing. Meskipun beliau telah meninggalkan kita, namun bimbingan, nasihat dan ilmu yang diberikan akan selalu dikenang serta menjadi motivasi. Semoga Tuhan memberikan tempat terbaik bagi beliau.
2. Bapak Dr. Ir. A Mukti Soma, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan dengan sabar membimbing penulis dalam mengerjakan serta menyelesaikan tesis ini. Terima kasih atas waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Fajra Octrina, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Putri Fariska Sugestie, S.Si., M.Si selaku penguji yang memberikan arahan dalam penelitian ini.
4. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
5. Ibu Siska Noviaristanti, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Ketua Prodi Magister Manajemen.
6. Ibu Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis terima kasih atas bantuan dan doanya selama saya menjalani perkuliahan.

7. Ibu Dr. Ir. Ratna Lindawati Lubis, M.M. selaku dosen pembimbing hidup yang selalu setia memberi masukan dan mendengarkan keluh kesah saya. Terima kasih atas masukan dan doanya.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Anka Januar dan Ibu Syafni Januar serta adik saya Putri Kurnia Destasya. Terima kasih atas dukungan secara lahir maupun bathin.
9. Thasania Fitri Driana selaku pasangan yang selalu memberikan support.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Fintech 28 yang sudah membantu penulis, memberikan dukungan dan saran.

Penulis telah menerima dukungan besar dan doa, yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini secara efisien dan efektif. Meskipun penulis mengakui bahwa masih ada masalah dalam tesis ini, dia berharap bahwa masalah-masalah ini dapat memberikan informasi yang berguna untuk penelitian di masa depan.

Bandung, 5 Agustus 2024



Muhammad Aderaka Fasha

2401222133