

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN CHATBOT
PERBANKAN PASCA PANDEMI COVID-19**

Studi pada Implementasi Mandiri Intelligence Assistance (MITA) di
PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
dari Program Studi PJJ S2 MANAJEMEN

Disusun oleh:

YUDA PRAMANA

2403221086



**Universitas
Telkom**

**PJJ S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2024**

JUDUL PENELITIAN

**EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION ON INDONESIAN
BANKING CHATBOT SERVICES AFTER THE COVID-19 PANDEMIC**

A Study On The Implementation Of Mandiri Intellegent Assistant (MITA)

At PT.Bank Mandiri (Persero), Tbk

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
dari Program Studi PJJ S2 Manajemen

Disusun oleh:

YUDA PRAMANA

2403221086



**Universitas
Telkom**

**PJJ S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG**

2024