

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, saya sangat bersyukur kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan petunjuk-Nya, akhirnya saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan judul “Peningkatan *Continued Intention To Use Lapers Bot Telegram* Melalui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Utilitarian Value, Confirmation* dan *Satisfaction* (Studi Kasus di PT. Telkomsel)”. Tesis ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis menerima banyak bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M dan Ibu Dr. Nurvita Trianasari S.SI, M.STAT. Sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan yang sangat berarti bagi penulis, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan sangat baik.
2. Ibu Prof. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M. sebagai Dekan sekaligus Dosen Wali yang selalu memberikan bantuan berharga kepada penulis, baik dalam hal akademis maupun non-akademis selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Irni Yunita, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi S2 Magister PJJ Manajemen, saya mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dedikasi yang Ibu berikan. Dukungan Ibu sangat membantu penulis dalam meraih keberhasilan ini.
4. Ibu Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Helni Mutiarsih Jumhur, S.H., M.Hum. sebagai dosen penguji, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan, serta kritik yang sangat berharga yang sangat membantu dalam meningkatkan kualitas penelitian ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat serta dukungan

yang luar biasa selama masa perkuliahan, saya ucapkan terima kasih yang tulus.

6. Kedua orang tua yang telah menjadi pilar utama dalam memberikan semangat kepada penulis sepanjang proses penyelesaian penelitian ini, terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, dan cinta yang terus mengalir tanpa henti.
7. Seluruh sahabat mahasiswa Telkom University yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, serta motivasi yang terus menerus diberikan.
8. Seluruh pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah memberikan bantuan, dorongan, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif yang dapat dijadikan bahan perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan dapat menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 10 Desember 2024



Gina Ilma Amalia
2403222092