

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ajaib ditinjau dari Aspek E Service Quality Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Gap Analysis*”. Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Bapak Dr. Ir. Abdul Mukti Soma, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. (alm) Bapak Dr. Palti MT Sitorus, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Semoga Tuhan memberikan kedamaian, memuliakan dan menerima seluruh amal ibadahnya.
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kasih sayangnya kepada penulis dalam menjalankan seluruh aktivitas penulis sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
5. Teman-teman di kelas MM Eksekutif 43 yang telah bersama sejak awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

6. Rekan kerja yang selalu memberikan semangat dan dorongan agar saya menyelesaikan tesis serta memberikan waktu ketika saya harus melaksanakan bimbingan.
7. Diri saya sendiri, yang telah berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini meskipun pernah berpikir untuk menyerah namun pada akhirnya saya tetap berusaha untuk menyelesaikan apa yang telah saya mulai beberapa tahun yang lalu.
8. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penyusunan dan penyelesaian tesis ini.