

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 Electronic Service Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty dengan Electronic Trust dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi pada Aplikasi Agoda”*. Penulisan tesis ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa banyak dukungan, bimbingan, kritik, saran, serta motivasi yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani, S.Sos., M.M., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan ilmu berharga selama penyusunan tesis ini.
2. Para dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan lebih baik.
3. Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M., selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan motivasi selama studi ini berlangsung.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Cecep Riswanda, S.T., M.M. dan Ibu Lindawati, yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta materiil tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
5. Partner terbaik yaitu suami saya, Akhmad Arief Syahbandika, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta semangat dalam setiap proses yang dilalui penulis.
6. Adik-adik tercinta, Muhammad Athar Riswanda rohimahullah, Sumayyah Zhafirah Riswanda, dan Abdullah Uwais Riswanda, yang selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan bagi penulis.
7. Seluruh pihak yang turut berkontribusi dalam penyusunan tesis ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun tetap memiliki peran besar dalam penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan kelancaran dalam penyusunan tesis ini.