

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Evaluasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Customer Loyalty Mobile banking* : Studi di Bank OCBC Indonesia”. Tujuan penulisan skripsi 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. Ibu Prof. Dra. Indrawati, M.M., Ph.D. selaku pembimbing saya
2. serta Bapak/Ibu penguji
3. Orang Tua saya Sri Susana dan suami saya Syauqi Bima Prema Pasha
4. Pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini terutama bank OCBC sebagai objek penelitian saya