

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu sebagai bentuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam seluruh proses kegiatan magang hingga tersusunnya laporan dengan judul “Analisis Pengaruh *Customer Experience Management* dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* pada Nasabah Bank Digital PT Bank Jago Tbk di Indonesia” tentunya tidak terlepas dari kontribusi beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kemampuan, kemudahan dan rahmat untuk menjalankan program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika
2. Bapak Tarandhika Tantra, S.MB., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikankesempatan dan selalu memberikan saran serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
3. Bapak Dr. Riski Taufik Hidayah, S.E., M.M selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis untuk melengkapi tugas akhir ini.
4. Bapak Herry Irawan, M.M., M.T. selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis untuk melengkapi tugas akhir ini.
5. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. selaku kepala program studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan kesempatan dan rekomendasi untuk penulis dalam menjalankan seluruh proses penelitian.

6. Bapak Dr. Ir. Achmad Manshur Ali Suyanto, M.B.A., D.B.A. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan.
7. Orang tua penulis, Bapak Ageng Setiawan dan Ibu Nur Afifah serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan juga mendoakan dalam melaksanakan dalam berbagai hal.
8. Responden yang telah berkenan mengisi kuesioner/menjadi narasumber selama penelitian ini berlangsung.
9. Sahabat terdekat penulis Annisa Anindya S. K. yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan saran kepada penulis.
10. Sahabat terdekat penulis Edwin, Topik, Bayan, Repal, Vida, Farhan, Joan, dan anggota MB-43-01 yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan saran kepada penulis
11. Teman-teman penulis lainnya yang telah setia menemani, memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam segala kondisi apapun.
12. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis menyelesaikan laporan ini.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan penulis, laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan juga dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik.