

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. serta Rasulnya Nabi Muhammad SAW. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Thesis Magister Manajemen Telkom tepat waktu. Dalam proses pembuatan Tesis ini tidak sedikit kendala yang penulis rasakan, namun hal tersebut dapat penulis lalui berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Warman Syanudin dan Ibu Rita Virgantini yang selalu berdoa, dan mendukung untuk menyelesaikan studi.
2. Ibu Siska Noviaristanti, S.S.i., M.T Phd selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen Universitas Telkom.
3. Ibu Dra. Indrawati., M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam pelaksanaan bimbingan, pengarahan , dorongan dalam rangka penyelesaian penyusunan Thesis ini.
4. Kepada Pemimpin Divisi Digital Banking Bapak Arfianto Ramadhian, Pemimpin Grup Digital Marketing & Acquisition Bapak Mukhsin Sahid, dan rekan-rekan kantor bank bjb selaku tempat penulis bekerja serta menjadi objek dalam penelitian ini.
5. Seluruh staf dosen Magister ManAgemen Universitas Telkom yang telah mengantarkan penulis hingga akhir pendidikan magister ini.
6. Rekan-rekan kelas Eksekutif 42 DMKT yang telah saling mendukung sampai selesainya studi ini.