

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat dengan bangga menyelesaikan tesis dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Chatbot Perbankan Pasca Pandemi COVID-19, Studi Pada Implementasi Mandiri Intelligence Assistant (MITA) di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk ”. Adapun tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan jenjang pendidikan S-2 (Magister) Program Studi PJJ S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

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

1. Ibu Dr. Maria Apsari Sugiat, S.E., A.k., M.M selaku dosen pembimbing 1
2. Bpk Dr. Anton Mulyono Azis, S.E., M.T selaku dosen pembimbing 2
3. Ibu Indira Rachmawati, S.T., M.S.M., Ph.D selaku dosen penguji 1
4. Ibu Dr. Nurvita Trianasari, S.si., M.Stat selaku dosen penguji 2
5. Ibu Dr. Ratri Wahyuningtyas, S.T., M.M selaku dosen Wali
6. Bpk Sugiharto selaku Senior Vice President Bank Mandiri
7. Bpk Dimas Hermawan selaku teman seperjuangan S-2 MMPJJ.
8. Istri dan Anak Anak yang telah memberikan support luar biasa pada penulis Priccila Primariersti, Aisha Mazaya Pramana dan Athalla Maezurrra Pramana.