

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan berkat dan bimbingan-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Perbandingan Profitabilitas Bank dan Determinan Kepuasan Pengguna *BNI Mobile Banking* di Kota Bogor Menggunakan *WebQual 4.0* dan *Customer Satisfaction Index*.” Tujuan penulisan tesis ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-2 Program Studi PJJ S2 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 Dr. Irni Yunita, S.T. M.M., selaku Dosen Pembimbing.
2. Ibu Dr. Cahyaningsih, S.E., Ak., M.Si., CA., selaku Dosen Penguji 1.
3. Ibu Dr. Astrie Krisnawati, S.Sos., MSi.M., selaku Dosen Penguji 2.
4. Bapak Dr. Dadan Rahadian, S.T. M.M., selaku Dosen Wali.
5. Kedua Orang Tua
6. Pihak-pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini

Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini masih jauh sekali dari sempurna, dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada Tesis ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa mendatang. Akhir kata semoga Tesis ini dapat berguna bagi penulis, institusi pendidikan dan masyarakat luas.

Bandung, 10 Desember 2024

Penulis



Yehezkiel Hardy Saputra

NIM. 204032310012