

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang maha Pengasih dan maha Penyayang dan atas segala nikmat karunia dan kehendak-Nya sehingga penulisan Tesis dengan judul “Pengaruh Manajemen Antrian, Pembayaran Digital dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Toko Retail di Bandung” dapat terselesaikan dengan baik.

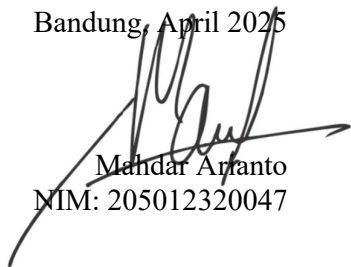
Selesainya Tesis ini hingga pada hari ini siap untuk diajukan dan diuji juga tidak terlepas dari doa, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya senantiasa disampaikan kepada semua pihak yang terlibat, sehingga terima kasih yang sebesar-besarnya saya haturkan kepada:

1. Tetta Arianto Kadir Dg. Bella, Mama Nasrah Saing Dg. Bulan, Adek perempuanku satu-satunya Jilan Nur Bahira serta saudara dan keluarga yang memberikan dorongan doa dan dukungan baik secara moril dan materil sehingga saya dapat sampai pada penyelesaian pendidikan tinggi Magister Administrasi Bisnis.
2. Bapak Mahir Pradana, Ph.D. selalu dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan persiapan, proposal hingga pada hari ini proposal siap untuk diajukan dan diuji.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T. selalu dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan persiapan, proposal hingga pada hari ini proposal siap untuk diajukan dan diuji.
4. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T., M.M. selaku dosen penguji akademik dan juga sebagai Ketua program studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Telkom yang telah meluangkan waktu untuk *mereview* dan memberi saran terbaik sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
5. Bapak Ibu dosen pengampu mata kuliah pada program studi S2 Administrasi Bisnis yang telah menyalurkan ilmu selama proses perkuliahan berlangsung.

6. Teman seperjuangan magister Administrasi Bisnis khususnya grup Bertiga Dulu dan Berempat Dulu yang telah membantu dalam hal perkuliahan, diskusi serta kekompakan dalam mengerjakan tugas dan *project*.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga Tesis ini dapat diterima dan memberikan kebermanfaatan bagi diri penulis dan untuk kemaslahatan umat.

Bandung, April 2025



Mandar Arianto
NIM: 205012320047