



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

---

## **LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Selvi Dharsono  
Nomor Induk Mahasiswa : 117.20.1043  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Kewirausahaan  
Judul Tesis : Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Financial Performance* Bank Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *Digital Banking*

**Jakarta, 03 Desember 2021**

**Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, MM**

**SURAT PERNYATAAN**  
**UNTUK TESIS MAHASISWA UNTAR**

**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

**Nama Lengkap Mahasiswa** : Selvi Dharsono

**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : 117.20.1043

**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : 3671085109970007

**Judul Tesis** : Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Financial Performance* Bank dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *Digital Banking*

**sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :**

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiarism dalam Tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau sanksi akademik lainnya.
2. Saya mendapatkan data (informasi) yang dipakai dalam penyusunan Tesis saya dengan cara / langkah yang benar sesuai dengan etika / tata krama, prosedur / perizinan dan peraturan terkait dalam hal pengambilan data (informasi) tersebut.
3. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Tarumanagara maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
4. Saya bertanggung jawab penuh terhadap seluruh isi / konten yang terdapat dalam Tesis saya tersebut beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan-pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

**Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan sehat serta tidak ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun**

**Jakarta, 03 Desember 2021**

**Yang Menyatakan,**

  
( Selvi Dharsono )



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Selvi Dharsono

NIM : 117.20.1043

Judul Tesis : Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Financial Performance Bank* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *Digital Banking*

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 17 Januari 2022 dan dinyatakan

## LULUS

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Prof.Dr. Carunia M. Firdausy, MA, APU
2. Anggota Penguji I : Dr. Yanuar, MM
3. Anggota Penguji II : Dr. Agus Zainul Arifin, MM

Jakarta, 17 Januari 2022

Dosen Pembimbing

( Dr. Agus Zainul Arifin, MM )