



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

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Claudius Barly Sadhewa
Nomor Induk Mahasiswa : 117.20.1025
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis Digital
Judul Tesis : Pengaruh *Customer Experience*, *Customer satisfaction*
dan *Customer loyalty* terhadap *Financial performance*
pada Layanan Bank Digital dari Sudut Pandang
Konsumen.

Jakarta, 03 Desember 2021

Dr. Ir. Agus Zainul Arifin,

MM

SURAT PERNYATAAN
UNTUK TESIS MAHASISWA MM
UNTAR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap Mahasiswa : Claudius Barly Sadhewa
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 117201025
Nomor Induk Kependudukan (NIK) :
Judul Tesis : Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Satisfaction* dan *Customer loyalty* terhadap *Financial performance* pada Layanan Bank Digital dari Sudut Pandang Konsumen.

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 plagiarisme 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 yang 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 beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan-pernyataan saya diatas, 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, 3 Desember 2021
Yang Menyatakan,

(Claudius Barly Sadhewa)



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Claudius Barly Sadhewa

NIM : 117.20.1025

Judul Tesis : PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* TERHADAP *FINANCIAL PERFORMANCE* PADA LAYANAN BANK DIGITAL DARI SUDUT PANDANG KONSUMEN

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)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan lancar. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Tarumanagara.

Dalam penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan, arahan, kritik, dorongan semangat, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Kedua orang tua penulis (Papa dan Mama), Mbak Emma dan semua keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan baik dari segi moril maupun materiil selama proses pencapaian gelar magister.
2. Dr. Ir. Agus Zainul Arifin, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah mendukung dan membimbing saya dalam proses penyusunan tesis sehingga terselesaikannya tesis ini tepat waktu dan dengan baik.
3. Seluruh dosen maupun karyawan dari Universitas Tarumanagara.
4. Jessica Putri, yang selalu tiada henti hadir dan memberikan semangat ditengah kesibukan dalam bekerja.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 terutama untuk Selvi, Dela yang selalu hadir untuk menyemangati dalam proses penyusunan tesis, dan teman teman seperjuangan lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang senantiasa selalu membantu, memberikan dukungan, saran kepada penulis selama masa kuliah dan penyusunan tesis.

6. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang dimiliki, sehingga dalam proses penyusunan tesis tidak lepas dari kesalahan maupun kelalaian. Hal tersebut diakibatkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi kemampuan maupun dari segi pengetahuan. Akhir kata, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tesis ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang dan semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 7 Desember 2021

Claudius Barly Sadhewa