

ANALISIS PENGALAMAN NASABAH DALAM LAYANAN DIGITAL PERBANKAN: STUDI KASUS PADA LIVIN' BY BANK MANDIRI

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Hendra Sulaiman
21/490636/PEK/28271

**Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2024**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

**ANALISIS PENGALAMAN NASABAH DALAM LAYANAN DIGITAL PERBANKAN: STUDI KASUS
PADA LIVIN' BY BANK MANDIRI**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 10 Januari 2024 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima**.

Yogyakarta, 10 Januari 2024

Yang Memberi Pernyataan

Hendra Sulaiman

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

Rusdi Akbar, M.Sc., Ph.D., Ak., CA.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Agus Setiawan, Dr., M.Soc.Sc.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Dr. Dra. Diah Retno Wulandaru, MBA.,

ANALISIS PENGALAMAN NASABAH DALAM LAYANAN DIGITAL PERBANKAN: STUDI KASUS PADA LIVIN' BY BANK MANDIRI

Disiapkan dan disusun oleh:

Hendra Sulaiman

21/490636/PEK/28271

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 10 Januari 2024
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

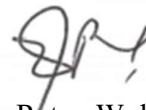
Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



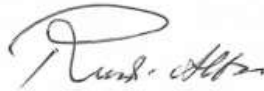
Agus Setiawan, Dr., M.Soc.Sc.,
NIP 196801281993081001

Dosen Penguji II



Dr. Dra. Diah Retno Wulandaru, MBA.,
NIP 196706081993032001

Dosen Penguji III



Rusdi Akbar, M.Sc., Ph.D., Ak., CA.,
NIP 196706111993031001

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 10 Januari 2024


Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.
NIP 195610131983031002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada




Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002