

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN CHATBOT  
PERBANKAN PASCA PANDEMI COVID-19**

Studi pada Implementasi Mandiri Intelligence Assistance (MITA) di  
PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
dari Program Studi PJJ S2 MANAJEMEN

**Disusun oleh:**

**YUDA PRAMANA**

**2403221086**



**Universitas  
Telkom**

**PJJ S2 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2024**

**JUDUL PENELITIAN**

**EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION ON INDONESIAN  
BANKING CHATBOT SERVICES AFTER THE COVID-19 PANDEMIC**

A Study On The Implementation Of Mandiri Intellegent Assistant (MITA)

At PT.Bank Mandiri (Persero), Tbk

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
dari Program Studi PJJ S2 Manajemen

**Disusun oleh:**

**YUDA PRAMANA**

**2403221086**



**Universitas  
Telkom**

**PJJ S2 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2024**