

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *customer expectation* dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi DINOTIS. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 100 responden pengguna aplikasi DINOTIS. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Pada penelitian ini data responden diolah menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil pengujian hipotesis secara parsial telah menunjukkan bahwa *customer expectation* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *perceived value* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*. Adapun hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa *customer expectation* dan *perceived value* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*.

**Kata Kunci:** *Customer Expectation, Perceived Value, Customer Satisfaction.*