

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dihaturkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah, atas terselesaikannya Skripsi ini yang berjudul “PENGARUH CUSTOMER EXPECTATION DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA USER APLIKASI DINOTIS”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Telkom.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah memfasilitasi dan mendukung penulis untuk dapat mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

1. Kristina Sisilia, S.T., M.A.B. selaku dosen pembimbing telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Seluruh dosen pengajar Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Seluruh staf administrasi Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Angkatan 2019 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
5. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat dan berkat-Nya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata semoga hasil dari Skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 10 Februari 2024



Glory Easterlitta Kinanthi

NIM: 1501190172