

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *e-service innovation* dan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* Aplikasi MyTelkomsel di Kota Bandung” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan, baik berupa bimbingan, motivasi, semangat dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan peneliti kekuatan, kesehatan, serta kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua dan kakak kandung penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan segala aktivitas peneliti sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Budi Prasetyo S. Sos., MM selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi sangat besar untuk meluangkan waktu dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan serta arahan juga saran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu selaku dosen penguji, baik penguji proposal maupun penguji tugas akhir.
5. Seluruh dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pemahaman serta pengalamannya selama penulis menjalankan studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
6. Athifah Salsabila dan teman-teman seperjuangan AB-45-01 selaku sahabat yang selalu memberikan dukungan, semangat, canda tawa dan membantu urusan penulis.
7. Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah membantu jalannya penelitian ini dengan lancar dan juga sudah mau mengisi kuesioner dengan baik dan benar.

8. Untuk diri sendiri Intan Khairun Nisa karena telah mampu berusaha keras dan mampu bertahan sampai sejauh ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan dan dukungan, semoga Tuhan YME melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih belum sempurna. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan pembelajaran bagi penulis dan pembaca demi menghasilkan penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 29 Oktober 2024

Peneliti,



Intan Khairun Nisa

1501210275