

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Zat yang hanya kepada-Nya kita memohon ampunan serta petolongan. Alhamdulillah, atas segala ridho, pertolongan, rahmat, kasih serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *E-Satisfaction* pada Berita *Online* di Indonesia”. Shalawat serta salam selalu penulis hanturkan keharibaan baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya dari zaman yang gelap gulita menuju zaman yang terang benderang dengan nikmat ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah dengan pesat mengalihkan penggunaan media cetak menjadi penggunaan berita *online*. Pesatnya kemajuan ini masih diiringi dengan banyaknya konsumen yang kurang puas dengan apa yang disajikan pelaku berita *online*. Pengukuran *e-satisfaction* menjadi sangat penting pelaku industri agar dapat terus memberikan yang terbaik kepada penggunanya. Oleh karena itu, penulis telah meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi *e-satisfaction* pada berita *online* di Indonesia dalam tugas akhir ini.

Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis menyadari bahwa penelitian tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mendoakan semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Cinta pertama penulis, kedua orang tua yang penulis sangat sayangi, Bapak Anti Gaptok, Hari Edi Triyanto dan Ibu Cantik, Meriani Kartika yang selalu memberikan doa tanpa henti, memberi dukungan moril serta materil, dan selalu memotivasi penulis untuk dapat memberikan yang terbaik terutama dalam proses penyelesaian *study* Sarjana Administrasi Bisnis ini.
2. Saudara kandung yang selalu ada dihati penulis, kedua kakak tercantik dan tercinta yang selalu penulis sayangi dan rindukan Almh. Mutia Dwi Rahmiati (Al-Fatihah), dan juga Putri Utami Rahmania yang selalu ada untuk memberikan motivasi serta dukungan terbaik untuk adik yang sudah menjadi adik semata wayang ini.

3. Geovanni Nathania Nesya Novia Setiawan yang menemani, memberi dorongan serta bantuan hingga penelitian ini selesai.
4. Ibu R. Nurafni Rubiyanti, S.MB., MBA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis agar dapat menghasilkan penelitian yang terbaik.
5. Ibu Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., MT., MM selaku dosen wali yang selalu membantu serta memberikan arahan, bimbingan, dan pemahaman sejak awal masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan masa studi di Telkom *University*.
6. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
7. Ibu Marheni Eka Saputri, S.T., MBA selaku dosen penguji satu dan Ibu Farah Oktafani, SE., MM selaku dosen penguji dua yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk dapat menyempurnakan hasil penelitian ini.
8. Para dosen Program Studi S1 Administrasi Bisnis Telkom *University* yang telah memberikan banyak ilmu, pemahaman, dan wawasan kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Teman-teman dekat penulis dimasa perkuliahan yang telah meluangkan waktunya untuk menemani, berdiskusi serta memberikan kritik, masukan, dan semangat selama masa perkuliahan hingga akhirnya penelitian ini selesai.
10. Teman-teman satu kelas AB-43-06 dan rekan-rekan Administrasi Bisnis 2019 Yang Kenal Kenal Aja (YKKA) serta teman-teman organisasi yang telah bekerjasama dengan baik, belajar dan berjuang bersama selama masa perkuliahan.
11. Dan kepada seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu yang telah memberi segala bentuk bantuan serta dorongan, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan yang lebih. Aamiinn.

Penulisan menyadari kemungkinan ketidaksempurnaan dalam penulisan penelitian tugas akhir ini, meliputi teknik penulisan, struktur bahasa, dan juga persepsi ilmiah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang dihasilkan dari penelitian ini, dan dengan kerendahan hati ini pula, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi perbaikan di masa yang akan datang.

Dengan selesainya penulisan penelitian tugas akhir ini penulis berharap semoga dapat bermanfaat terutama bagi diri penulis pribadi, bagi pelaku industri berita *online*, dan bagi peneliti selanjutnya khususnya mahasiswa Telkom *University* agar dapat menjadi acuan untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi kedepannya.

Sekian, terima kasih.

Bandung, 6 Januari 2023



Rahmat Tri Putra
NIM: 1501194156