

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Netflix”**. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan S-1 Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ratih Hendayani, S.T., M.M., Ph.D. Selaku kaprodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom yang selalu memberi arahan kepada seluruh Mahasiswa/I prodi MBTI.
2. Bapak Candiwan Ir., M.ICT. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Dadan Rahadian S.T., M.M. selaku dosen wali yang telah menjadi wali penulis dari awal memasuki perkuliahan.
4. kepada orang tua dan tante yang selalu memberi dukungan, doa, semangat dan kasih sayangnya dan menjadi motivasi bagi penulis
5. Teman-teman kuliah dan saudara yang telah memberikan semangat, dukungan dalam pengerjaan laporan serta semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan laporan proposal dan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu laporan kerja praktik ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Pada skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi penulis telah berusaha memberikan yang terbaik, sekali lagi terima kasih. Semoga laporan yang penulis buat bisa bermanfaat bagi kita semua.