

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir atau Skripsi yang berjudul ‘‘Pengaruh *User Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Netflix’’. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat wajib dalam kurikulum Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom.

Dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Papa Basyir dan Mama Riana serta kakak kandung penulis yaitu Ayu Dina Unifah yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung penulis agar dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini agar penulis mendapatkan gelar sarjana S.AB.
2. Bapak Syahputra, S.Sos., M.Sc., M.B.A. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Bapak Fauzan Aziz, S.M.B., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi dan saran kepada penulis serta telah berkontribusi besar untuk meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya untuk memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Para dosen penguji proposal dan skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Nadya Novandriani Karina Moeliono, S.Sos., M.A.B. sebagai dosen wali yang telah membimbing dan memberikan masukan dan arahan kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.
7. Seluruh Staf Prodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kelancaran

informasi dan dukungan dalam menjalankan kegiatan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.

8. Kevin Callizta, S.AB. selaku *support system* penulis yang selalu membantu dan memberikan dukungan serta motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi penulis.
9. Teman-teman dekat penulis, Putri Hijir Khairani, Nabilla Putri Nofela, Gifani Loro Anjani, Tommy Prasetyo, Aditya Aji, Aldi Aji, Vigho, Firdiansyah, Rafli Yudianto, Fachri Haris, yang telah memberikan masukan dan saran serta hiburan kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Joni, Mimo, Jeki, Lotto, Lemo dan Nilo selaku peliharaan penulis yang memberikan semangat dan hiburan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman organisasi ARTBIS 2021 yang memberikan dukungan dan doa selama penulis menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh teman-teman kelas AB-42-06 yang telah bekerja sama dengan baik selama masa perkuliahan sampai penulis menyelesaikan penelitian ini.
13. Seluruh responden dari kuesioner skripsi yang telah membantu jalannya penelitian ini dengan lancar dan juga sudah mau mengisi kuesioner dengan baik dan benar.
14. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua. Amin.

Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar – besarnya untuk kekurangan tersebut. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna untuk penelitian yang akan datang.

Bandung, 14 April 2022



Nabila Dina Humairoh