KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyusun proposal penelitian yang berjudul **Inovasi Layanan Pemberitahuan Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar Melalui *WhatsApp Broadcast* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging**. Skripsi ini menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis dalam memperoleh gelar sarjana di Politeknik STIA LAN Makassar pada Program Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Sektor Publik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya pada orang tua dan keluarga penulis yang telah membantu penulis dengan memberi dukungan secara material dan moril, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.

Serta ucapan terima kasih pada berbagai pihak atas bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan kepada penulis. Tanpa bantuan dari berbagai pihak mungkin sulit bagi penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan proposal penelitian ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Sulaeman Fattah, M.si selaku Direktur Politeknik STIA LAN Makassar
2. Ibu Nuraeni Sayuti, SE, M. Si, Selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Sektor Publik
3. Bapak Sandy, SE, M. Si selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar hingga sampai pada tahap menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Eljihad Akbari Syukriah Mathory S.MB., M.M. Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis.

5. Bapak Kristian Emanuel Sowai selaku Manajer dan Bapak Ikhsan, selaku *supervisor* layanan pada PT PLN (PERSERO) ULP MATTOANGING yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada PT PLN (PERSERO) ULP MATTOANGING
6. Ibu Ratna, selaku Tenaga *Verifikator Billman* dan *Customer Service* PT PLN (PERSERO) ULP MATTOANGING yang membantu penulis selama kegiatan penelitian dilakukan
7. Terimakasih kepada teman-teman ABSP A19 yang telah memberi semangat, menghibur, serta mengajarkan penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini.
8. Terakhir terimakasih untuk sayang aku yang jauh disana dan calon suami aku Jaemin NCT yang sudah memotivasi saya agar cepat untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis sangat menyadari proposal penelitian ini masih memiliki kekurangan, dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari Bapak/Ibu, untuk menyempurnakan proposal penelitian ini. Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Juga penulis berharap proposal penelitian ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan pembaca.

Makassar, 25 Juli 2023

Penulis