

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan pembuatan Pengajuan Skripsi dengan judul “Pola Komunikasi *Customer Relations* dalam Menangani Keluhan Pelanggan PT Astra Internasional Tbk – *Toyota Sales Operation* (AUTO 2000) “. Sebagai pengajuan skripsi. Kurang lebih, selama dua minggu, penulis merancang dan membuat pengajuan skripsi ini dengan harapan dapat menyelesaikan dengan tepat waktu sehingga dapat mengikuti Skripsi.

Dalam penelitian ini penulis mengambil tema Pola Komunikasi *Customer Relations* dalam Menangani Keluhan Pelanggan PT Astra Internasional Tbk – *Toyota Sales Operation* (AUTO 2000) “. Untuk dapat mengetahui sejauh mana perusahaan dapat menangani keluhan pelanggan.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi, *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar serta membimbing dan memberikan dukungan serta saran kepada penulis dari awal samapi berakhirnya penulisan skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph. D selaku Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Ibu Suryaning Hayati M.Ikom Selaku Ketua Sidang
6. Ibu Rica Jessica Rahma M.Si Selaku Penguji Ahli
7. Ibu Tri Buana Nurul C, Selaku Customer Relations, Ibu Kiki Amalia R Selaku PIC *Booking Service*, Bapak Gerry Apriansyah selaku MRS (*Maintanance Remainder System*), dan Bpak Zulfikar selaku SA (*Service Advisor*) PT Astra Internasional Tbk (AUTO 2000). Terima kasih kepada beliau yang telah memberikan kesempatan waktunya dalam memberikan informasi serta data-data yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh pihak Perusahaan PT Astra Internasional Tbk Toyota Sales Operation (AUTO 2000) Terima kasih pada semuanya yang telah memberikan kesempatan waktunya dalam memberikan informasi serta data-data yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
9. Orang tua penulis, Bapak Cecep Cahyadi dan Ibu Iis Sulastri yang senantiasa mendoakan anaknya selama kuliah hingga skripsi ini selesai
10. Keluarga tercinta, Gilang Agtri Cahyadi, Ceilvi Indah Nurmala, Adisty, dan Megi yang telah memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan

12. Seluruh teman-teman *Public Relations* Universitas Mercu Buana 2012 yang senantiasa menemani dan belajar bersama selama perkuliahan.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap semoga Tuhan memberikan berkah dan perlindungan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhir kata semoga skripsi ini dapat diterima serta memberikan manfaat bagi pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan.

Jakarta, 13 Februari 2018

Intan Agtri C



UNIVERSITAS
MERCU BUANA