

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat pertolongan dan rahmatnya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul “Strategi Customer Relations Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Pelanggan di CV. KARYA PRIMA MANDIRI JAKARTA” ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi program studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Adapun penelitian dalam skripsi ini dilakukan berdasarkan ketertarikan terhadap topik keilmuan komunikasi setelah saya mengenyam pendidikan di fakultas Ilmu Komunikasi. Penelitian ini membahas tentang strategi customer relations dalam mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini saya telah berusaha semaksimal mungkin agar mendapat hasil yang memuaskan, untuk itu mohon maaf jika masih ada kesalahan, karena manusia tidak luput dari salah dan kesempurnaan hanya milik Tuhan semata.

Skripsi ini tentu tidak diselesaikan sendirian tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini baik berupa dukungan materi maupun dukungan moral. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Dosen pembimbing skripsi saya, Ibu Novi Erlita, M.A yang sudah banyak sekali kontribusi, banyak meluangkan waktu, dan dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan didalam pengerjaan skripsi ini.
2. Kepada Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
3. Kepada Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Kepada Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Kedua orang tua saya, yaitu Papi Saya Eddy Mulia dan Mami Saya Senny Wijaya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan mendukung saya, Keluarga saya, cici saya Olivia, adik-adik kandung saya David dan Malvin Liu yang tidak pernah lelah mendukung saya dan berdoa untuk saya, dan memberikan dukungan kepada saya setiap harinya, saya bangga mempunyai kalian.
6. Bapak Johannes Kurniawan, Ibu Devi, Ibu Natasya, Ibu Luluk Diah Annisa, Ibu Zr. Eva Liana yang bersedia menjadi narasumber dan siap memberikan informasi apapun yang saya butuhkan.
7. Kepada seseorang yang saat ini ada di hati saya Sylvester Jehan Ariadi, yang mendukung saya, menemani saya menyusun skripsi ini sampai pagi, mendoakan dan mensupport saya selalu.
8. Teman-teman sesama mahasiswa Ilmu Komunikasi Tiarma Nainggolan yang membantu saya saat bingung menyusun skripsi ini, (Rizky, Veny,

Agus, Juan, Nando, Diana, Merry, Putri, Dea, Rhica) dan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang menjadi teman dalam berbagi cerita dan melepaskan kepenatan selama periode perkuliahan ini, tempat untuk bertukar pikiran, berdiskusi, berbagi ilmu, membantu dalam memperoleh ide-ide dalam menulis, berbagi suka dan duka, serta saling mendukung.

9. Sahabat saya Ellis, Deny Kosasih, Alvin Malvin Antony, Wiliam, Erik Gunawan, dan Wilson N.D yang selalu mendukung dan mensupport saya.
10. Untuk keluarga besar CV. KARYA PRIMA MANDIRI (Ko Jo, Ci Dewi, Devi, Deasy, Ko Sonny, Ci Fenny) yang selalu mendukung, menguatkan saya dalam masalah ataupun hal apapun, serta menyupport dan berdoa untuk saya, mari kita maju bersama, kalian lebih dari rekan kerja untuk saya.
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu – persatu, yang sudah memberikan dukungan baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya kajian mengenai customer relations, dan hubungan antar pelanggan. Dan juga semoga skripsi ini berguna bagi individu-individu ataupun instansi yang sedang mengalami hubungan yang kurang baik dengan pelanggan.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya sangat terbuka atas kritik dan saran yang ingin disampaikan dalam penyempurnaan skripsi ini. Dalam menyelesaikan proposal skripsi ini saya telah berusaha semaksimal mungkin agar mendapat hasil yang memuaskan, untuk itu mohon maaf jika masih ada kesalahan, karena manusia tidak luput dari salah dan kesempurnaan hanya milik Tuhan semata.



Jakarta, Februari 2018

Debby

UNIVERSITAS
MERCU BUANA