

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugrah dan rahmat-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT (CRM) PT. FILLOMATIC GLOBAL INDUSTRIES INDONESIA DALAM MENGELOLA OPINI PELANGGAN PADA LAYANAN SERVIS MESIN*”. Skripsi ini disusun diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Yuliawati, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan saya masukan dan bimbingan serta kesabarannya dalam penyusunan skripsi ini, tanpa beliau saya tidak akan mungkin bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta, yang selalu memberikan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Kedua orang tua saya, Gatot Darmastono dan Wiji Hartatik yang selalu memberikan semangat, doa, dan perhatian dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Kakak saya Richo Darma Wijaya dan adek saya Reza Triana Wahyu Ning Tyas yang selalu memberikan semangat yang luar biasa kepada saya.
7. Pimpinan dan karyawan PT Fillomatic Global Industries Indonesia kantor cabang dan kantor pusat atas bimbingan dan masukan – masukan yang sangat bermanfaat.
8. Keluarga PW di Surabaya, Suci, Yuda, Arland, Tika, Elly, Antaria, Afrizal, Ardy Reptianto, Erlinda, Pungki, Chichil, Roihan, Novan, Jendral Iwan, Hari, yang selalu memberikan saya dukungan di tanah rantau.
9. Serta teman – teman terbaik saya di Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta, Septian Firnando, Tiarna Nainggolan, Agustinus, Juan Martin, Veny Rossa, Tuti Alawiyah, Ihsan Kamil, Dessy Betarya, Soraya Jamal dan Debby terima kasih atas waktunya, dan semua teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Jakarta, Januari 2018

Penulis