

KATA PENGANTAR

AssalammualaikumWr. Wb

Dengan segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya dan tidak lupa Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan hidup, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh kompetensi komunikasi *customer service* terhadap tingkat pemahaman *customer* pada prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Pan Pacific Insurance cabang Jakarta Selatan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis tidak terlepas dari bantuan saran-saran yang diberikan oleh pihak lain baik moril ataupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebsar-besarnya kepada:

1. Ibu Suryaning Hayati, M. Ikom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyisihkan waktu, memberikan pengarahan berbagi ilmu dan selalu sabar menghadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

3. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M. Comn, Ph.D, selaku Ketua Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Kedua Orang Tua Bapak Ponimin dan Ibu Khamidah, terimakasih atas do'a, semangat, dorongan moril maupun materil dan segenap kasih dan sayang kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak kandung penulis Arif Wibowo terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan.
7. Achmad Hidayat terima kasih selalu memberikan arahan, doa, semangat, dukungan tiada henti, serta kasih sayang yang selalu diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik peneliti Gity Dwi Andani, dan Widyanti yang selalu memberikan doa, arahan, bantuan, dan tidak lupa semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman terbaik di PPI Amanda Priskila, Rangga Bayu Aditya, Novenda Anggraini, Sabrina Kusuma, Detha, Choky Manurung, Anto, dan Sekar Wulansari yang selalu memberikan doa, membantu, menghibur, memberikan arahan, dan selalu direpotkan peneliti.
10. Teman terbaik di Kampus Putri Chania, Rhica Eltryanty, Megadea Agustin, Venny Rossa, Diana Nopita, Adhe Albion, Debby, Tiarna Nainggolan, Triza Anzola, terima kasih telah banyak membantu peneliti,

menghibur, memberikan arahan, dan memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman *Public Relations* angkatan 2013 Ganjil yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya.
12. Dan semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat jauh dari kesempurnaan. Sehingga penulis sangat berharap kepada semua pembaca agar dapat memberikan saran dan kritik untuk perbaikan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi yang membacanya, terutama bagi pengembangan studi *Public Relations*.



Jakarta, Maret 2018

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,

Dwi Meriyana