

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan PT Indosat Ooredoo Tbk (Survei Terhadap Pelanggan Indosat di Galeri Indosat KPPTI Jakarta Pusat)”. diajukan untuk memenuhi serta melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Marwan Mahmudi, M.Si sebagai pembimbing yang telah bermurah hati mengorbankan waktu, tenaga, pemikiran dan kesabaran untuk memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, saran, dorongan motivasi dan tambahan pengetahuan kepada penulis.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations, Enjang P.Irawan, M.Ikom dan segenap dosen FIKOM terima kasih yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
3. Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

4. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Kedua orangtua dan saudara-saudaraku tercinta atas kasih sayang, perjuangan yang tak terkira dan dukungan moril maupun materil yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Suami tercinta, Benny Suryadinata yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, dan selalu memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Rekan- rekan PT Shopee Indonesia yang telah membimbing peneliti dan memberikan kesempatan peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini, khususnya kepada rekan kerja divisi fraud.
8. Teman - teman kelas PR Universitas Mercu Buana Menteng yang telah sama-sama melewati waktu perkuliahan mulai dari pagi hingga malam.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga apa yang disajikan di dalam penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Jakarta, 14 Oktober 2017

Oksri Vira