

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan segala karunia-Nya serta berkah yang melimpah disepanjang kehidupan ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Adapun judul Skripsi yang disusun oleh peneliti yaitu : *"Aktivitas Penanganan Keluhan Customer Dwidaya tour Cabang Karawaci di Tangerang"* Skripsi ini Diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi bukanlah tujuan akhir dari belajar, karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti telah banyak menerima bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghormatan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Dr. Abdul Rahman Rahman HI, MM, M.Si Selaku Dosen Pembimbing dan Wakil Dekan Bidang Sumberdaya & Keuangan Universitas Mercu Buana yang telah membimbing, membantu dan memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

- 2) Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
- 3) Bapak Ponco Budi Sulistyio,M.Comn, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- 4) Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- 5) Ibu Novi Erlita S.Sos, MA selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
- 6) Bapak Enjang Pera Irawan, M.Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Serta jajaran petinggi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
- 7) Segenap Dosen Universitas Mercu Buana yang tidak pernah lelah membentuk mahasiswa menjadi lebih baik dengan memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat dan berbagi pengalaman yang sangat berharga.
- 8) Orang tua tercinta, Bapak Asari dan Ibu Rumsiyah (alm) terima kasih atas kasih sayang dan doa yang selalu kalian berikan sepanjang kehidupan saya.
- 9) Kakak tercinta, Lely Umu Habibah S.pd terima kasih atas dukungan yang diberikan.
- 10) Rekan- rekan kerja Dwidaya tour Cabang Karawaci yang selalu memberikan supportnya khususnya Bapak wiriya primatananda,

angelina saputri, rifna nurrahmawati, jeconiah millard, kak hilda,  
ibu mita zulfiana.

11) Juli Oktora Selaku Manager Dwidaya Tour Cabang Karawaci yang  
telah memberikan panduan serta arahannya

12) Sherly Fillianti dan Vivianne beserta Tim Selaku HRD PT  
Dwidaya World Wide yang telah memberikan kesempatan untuk  
melakukan penelitian di Dwidaya tour Cabang Karawaci.

13) Azmy Fatimatuz Zahra, Tiarma Nainggolan S.Ikom, Mutiara  
Avisca Jayanti, Sri lestari, Rizan Agustiansyah, Ribki Faisal dan  
sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan doa  
dalam menyelesaikan skripsi ini.

14) Seluruh keluarga besar *Public Relations* Universitas Mercu Buana  
Angkatan 2013-2014 terima kasih telah memberikan pengalaman,  
keceriaan dan kebersamaan yang tidak pernah terlupakan serta  
semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari Skripsi ini belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan  
kritik dan saran untuk kesempurnaan Skripsi ini, Harapannya semoga dapat  
bermanfaat bagi pembaca terutama bagi peneliti.

Jakarta, 27 Agustus 2018

Peneliti