

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, para sahabat nya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Advisor Cv Sinar Surya Motor Terhadap kepuasan Pelanggan PT Asuransi Astra”.

Dalam penyusunan skripsi dan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku dosen mata kuliah riset dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta ilmu yang sangat bermanfaat untuk peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bekal dan ilmu kepada peneliti

dan juga staff tata usaha yang membantu selama kuliah di Universitas mercu Buana.

4. Kedua orang tua saya, Ibu Siti Wariah dan Bapak Nurjaman yang sangat saya sayangi yang menjadi Inspirasi, motivasi dan selalu memberi dukungan agar peneliti semangat untuk melanjutkan dan menyelesaikan kuliah ini dan menjadi panutan dalam menjalani hidup. Untuk ibunda yang telah memberikan saya kasih sayang yang tulus serta sabar dalam mendidik saya, menjadi ibu yang hangat dan luar biasa. Untuk ayahanda yang selalu mengajarkan bahwa setiap manusia harus berjuang untuk sukses, yang mengajarkan nilai-nilai agama dan nilai-nilai kehidupan, mengajarkan saya menjadi pribadi yang sabar dan bertanggung jawab serta peduli kepada orang-orang sekitar.
5. Untuk kedua saudara kandung saya yaitu Jia-Jia Kahar (Kakak Kandung) yang memberikan motivasi, nasehat dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti dan Pryanca Sella (Adik kandung) yang membuat saya semangat untuk memberikan contoh yang positif dan memberikan hiburan serta inspirasi.
6. Untuk orang yang paling dekat dengan saya, yaitu Putra Valiand. Yang selalu memberikan dukungan serta motivasi agar saya semangat untuk melanjutkan kuliah ini.
7. Kepada sahabat saya yaitu, Anggun Sri Wahyuni dan Imas Seruni Fuji Astuti yang telah memberikan semangat dan menemani dari awal kuliah sampai saat ini. Untuk Anggun yang sudah saya anggap sebagai keluarga

dan lebih dari sahabat, terimakasih selalu menemani dikala susah dan senang dan memberikan banyak pengalaman hidup. Untuk Seruni yang sudah saya anggap sebagai kakak kandung saya, terimakasih atas dukungannya selama ini.

8. Untuk rekan kerja saya yang sudah seperti keluarga yaitu Kris Fuji Astuti, Abi Sanjaya dan Ifur roifurrijal. Untuk Kris Fuji Astuti, terimakasih sudah menjadi mentor sekaligus kakak yang baik untuk saya. Untuk Abi Sanjaya yang sangat berpengaruh besar dalam menjalankan penelitian saya dan Ifur Roifurrijal sebagai rekan kerja yang baik untuk saya. Terimakasih selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat dalam pekerjaan dan diluar pekerjaan

Oleh karena peneliti menerima saran-saran dan kritik yang membangun. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua. Terimakasih

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Januari 2019

Peneliti

(Veviane Vevis)