

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada peneliti, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Komunikasi Customer Service Bank Central Asia KCP Teluk Mas Jakarta Utara untuk Meningkatkan nilai Branch Service Quality”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dibuat dengan beberapa metode pengumpulan data dari sumber-sumber yang relevan dengan pembahasan. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan, guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana. Peneliti dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas oleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih Peneliti ucapkan kepada:

1. Ibu Sofia Aunul, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi.
2. Bapak A Rahman, M.Si selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti
3. Ibu Suryaning Hayati, M. Ikom selaku penguji ahli yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
 6. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
 7. Seluruh pengajar dan staf Universitas Mercu Buana.
 8. Kedua orang tua, Bapak Syahirdin dan Ibu Murni yang selalu memberikan doa tiada henti, motivasi, saran positif yang membangun dan dukungan baik secara moral maupun materil, juga kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat.
 9. Karyawan Bank Central Asia KCP Teluk Mas.
 10. Pelanggan-pelanggan PT Bank Central Asia KCP Teluk Mas bersedia menjadi narasumber yang dengan objektif memberikan penilaian.
 11. Seluruh Mahasiswa *Public Relations* khususnya di Universitas Mercu Buana, serta sahabat-sahabat Peneliti yang selalu memberikan dukungan.
- Akhir kata Peneliti mempersembahkan hasil skripsi ini sebagai sebuah pengabdian terhadap Universitas Mercu Buana. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 08 Desember 2018

Peneliti
Anggi Aprilla