KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karuniaNya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Sidang Akhir Tesis yang berjudul :

"Strategi Komunikasi PT.Angkasa Pura II Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Era Disrupsi (Studi Kasus Airport Digital Lounge T3, Bandara International Soekarno Hatta)"

Sidang akhir tesis ini di tulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang strategi komunikasi PT.Angkasa Pura II Bandara International Soekarno Hatta dalam peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi komunikasi digital.

Penulis menyadari bahwa betapa berat dan banyaknya halangan yang datang dalam proses penyelesaian siding akhir ini, namun dengan adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat dilalui. Dalam penyusunan sidang akhir tesis ini tentunya tidak lepas dari doa – doa yang selama ini telah dipanjatkan kepada penulis serta jasa – jasa yang tidak terhingga dari berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karenanya melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

https://digilib.mercubuana.ac.id/

1) Bapak Dr.Ahmad Mulyana, M.Si selaku Kaprodi sekaligus selaku pembimbing penulis yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dengan sangat sabar untuk menyempurnakan sidang akhir tesis ini.
2) Bapak.Dr.Heri Budianto,M.Si selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu untuk menguji, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan saat seminar proposal tesis menuju seminar hasil yang lebih baik lagi.
3) Ibu.Dr.Elly Yuliawati,M.Si selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu untuk menguji, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan seminar hasil tesis menuju sidang akhir tesis yang lebih baik lagi.
4) Ibu.Dr.Suraya.M.Si selaku Ketua Sidang Akhir Tesis yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu untuk menguji, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan sidang akhir tesis ini menjadi lebih baik lagi.
5) Bapak.Rizki Briandana, S.Sos, M.comm, PhD selaku dosen penguji utama yang telah memberikan arahan, masukan serta meluangkan waktu untuk menguji, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan sidang akhir tesis ini menjadi lebih baik lagi.
6) Suami tercinta Ir. Thurman Simanjuntak, terima kasih atas segala cinta kasih, kesabaran, sebagai motivator serta doa yang tidak putus – putus yang terus

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://digilib.mercubuana.ac.id/

diberikan kepada penulis. Semoga penulis bisa menjadi seorang istri yang dapat membanggakan suami tercinta.

7) Anak-anakku tercinta, Rebecca Michelle Patricia Simanjuntak dan Aurel Caroline Beatricia Simanjuntak terima kasih atas doa dan dukungannya, canda tawa yang terurai dari diri kalian adalah semangat tersendiri buat penulis sehingga penulis semakin termotivasi untuk menyelesaikan sidang akhir tesis ini sehingga waktu yang telah tersita untuk kalian dapat segera terbayarkan

8) Keponakanku tercinta, Yemima Tiurma Pattiselano, terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam membantu penulis untuk mengeprint, mencetak dan menjilid semua berkas-berkas baik untuk kebutuhan dokumen mata kuliah umum sampai dengan kebutuhan dokumen sidang akhir tesis ini selama 2 (dua) tahun, sehingga penulis dapat menyelesaikan semua tugas-tugas perkuliahan tepat waktu.

9) Saudaraku terkasih, Ibu Mensiria Siregar, terima kasih atas perhatian dan bantuanya yang tulus selama ini membantu dan mengurus semua kebutuhan pribadi penulis selama 20 (dua puluh) tahun sehingga penulis dapat menyelesaikan semua tugas-tugas perkuliahan dengan keadaan yang sehat.

10) Bapak Agus Haryadi, selaku Executive GM PT.Angkasa Pura II Bandara International Soekarno Hatta, terima kasih atas dukungannya yang besar sehingga penulis dapat di berikan izin dan kesempatan melakukan penelitian di Airport Digital Lounge T3.

11) Bapak Wendy Vyasgini, selaku Senior Manager Of Human Resources & General Affairs PT.Angkasa Pura II Bandara International Soekarno Hatta,

https://digilib.mercubuana.ac.id/

terima kasih atas dukungannya yang besar sehingga penulis dapat di berikan surat izin dan kesempatan melakukan penelitian di Airport Digital Lounge T3.

12) Deputy Executive GM Of Finance & Human Resources, Senior Manager Of Terminal Service & Facility T3 PT.Angkasa Pura II International Airport Soekarno Hatta dan seluruh jajarannya terima kasih atas kesempatan dan dukungannya kepada penulis.

13) Bapak Haerul Anwar, selaku Manager Of Branch Communication PT.Angkasa Pura II Bandara International Soekarno Hatta, terima kasih atas dukungannya yang besar, serta kemudahan-kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan sidang akhir ini dengan tesis tepat waktu.

14) Bapak Sarwono Hadi Saputro, selaku Asst.Manager Airport Digital Lounge T3 PT.Angkasa Pura II Bandara International Soekarno Hatta, terima kasih telah meluangkan waktu untuk wawancara, dukungannya yang besar, serta kemudahan-kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan sidang akhir tesis tepat waktu.

15) Bapak Rahmat Mirza, selaku Koordinator Airport Digital Lounge T3. PT.Angkasa Pura II Bandara International Soekarno Hatta, terima kasih telah meluangkan waktu untuk wawancara, meluangkan waktu mendampingi penulis untuk observasi lapangan, dukungannya yang besar, serta kemudahan-kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan sidang akhir tesis tepat waktu.

16) Para dosen jurusan Corporate Marketing Communication Pascasarjana Universitas Mercu Buana Menteng yang telah memberikan bimbingan selama

https://digilib.mercubuana.ac.id/

kurang lebih 2 (dua) tahun perkuliahan, terima kasih atas ilmu dan tambahan pengetahuan dalam pengerjaan sidang akhir tesis ini

17) Mas Warso, Mbak Linda, Mbak Kiki dan Semua staff administrasi Universitas Mercu Buana Menteng, terima kasih atas bantuanya pada penulis dalam memberikan bantuan-bantuan administrasi yang di butuhkan dalam melengkapi dokumen-dokumen tesis.

18) Semua teman-teman di Universitas Mercu Buana Menteng jurusan Corporate Marketing Communication dan jurusan Political Communication terima kasih atas kebersamaannya selama 2 (dua) tahun, kekompakan yang saling mendukung

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sidang akhir tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan sidang akhir tesis ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta , 19 Juni 2020

Penulis

https://digilib.mercubuana.ac.id/