

KATA PENGANTAR

Dengan penuh ucapan syukur kepada kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kemampuan dan juga hikmat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berhasil menyelesaikan Skripsi, dengan judul “ **GAYA KOMUNIKASI SERVICE MANAGER PT BANK CIMB NIAGA, TBK. CAB. KEDOYA JAKARTA BARAT DALAM MEMBANGUN KARAKTER SERVICE EXCELLENCE BAGI FRONTLINER**”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) komunikasi bidang studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Karena itu saran dan kritik pembaca untuk memperbaiki laporan ini sangat penulis apresiasi. Dengan segala kekurangan dan kelebihannya, semoga laporan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Dalam proses menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya. Baik dukungan moril maupun materiil, oleh karena itu penulis dalam kesempatan ini ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati., SE., MM.M.IKom., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan telaten banyak memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati., M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dan seluruh jajaran akamedisi Universitas Mercu Buana atas dedikasinya dalam usaha mencerdaskan dan mebangun Sumber Daya Manusia yang unggul.
4. Orang tua peneliti, Papi Josep Herman (alm) atas doanya dari surga dan Mami Bertha Ismiati atas bantuan dan dukungannya melalui kesabaran dan kasih sayang dalam menjaga buah hati penulis.
5. Suamiku Aptalisman Tutu dan Ananda kami Talitakum Giane Galilea Tutu, dan Leonidas Galileo Spartan Tutu atas kasih sayang, doa dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Nenden Yuniartini , Branch Operation Service Manager (Pimpinan Cabang) PT. BANK CIMB NIAGA TBK cabang Kedoya Jakarta Barat. yang telah memberikan ijin pelaksanaan wawancara dan pengambilan data.
7. Seluruh staff PT. Bank CIMB NIAGA TBK. Cabang Kedoya Jakarta Barat yang turut berkontribusi dan ikut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Dan teman-teman seperjuangan di bangku kuliah (Areka,Melda, Lisa, Yuli, Linda, dan Shita) yang selalu menjadi partner hebat yang siap saling memberikan dukungan, bantuan, sehingga mampu memberikan motivasi

bagi penulis. Tidak lupa juga menjadi kritikus yang cerdas, sehingga dapat menjadikan kualitas laporan tertulis yang lebih bermutu.

Jakarta, 13 Juli 2019

Penulis

Irina Elly Puspasari

