

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tugas ini disajikan dalam bentuk proposal skripsi. Adapun judul proposal skripsi penulis adalah **“STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT.INTERNUX DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN (Studi Kasus pada *Customer Service Bolt Zone Lippo Mall Puri Jakarta Barat Periode 2018*)”**

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) Komunikasi di bidang studi Public Relations. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan pengalaman penelitian berbagai sumber literatur yang mendukung tulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas ini tidak akan lancar.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Irmulan Sati T, SH. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. EllyYuliawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana, beserta seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. *Eryawan Setio Laksono*, selaku *Store Manager Bolt Zone Lippo Mall Puri* Jakarta Barat yang sudah bersedia untuk menyempatkan waktunya untuk memberikan informasi.
5. Bapak Herman dan Ibu Helwiyah selaku orang tua yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan tidak henti memotivasi saya untuk menyelesaikan penulisan ini.
6. Terimakasih terdalam saya dedikasikan untuk istri yang setia menemani saya dalam proses penyelesaian skripsi ini, Mia Muslimah. Terimakasih atas *support* dirimu yang tiada henti.
7. Terimakasih yang terakhir saya ucapkan dengan tulus untuk seluruh teman – teman Program Studi Public Relations angkatan 2013.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti memohon kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Mei 2018

Penulis