

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas berkat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Program *Customer Relations* dalam Membentuk Kepuasan Tamu Di Hotel Novotel Kota Tangerang” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komunikasi, Jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Ibu Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si selaku dosen pembimbing saya selama menyusun penelitian ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Abdul Rahman H.I., MM., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
6. Para dosen Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Heru Setiawan selaku *Front Office Manager*, terima kasih kepada beliau yang telah memberikan kesempatan waktunya dalam

memberikan informasi serta data-data yang diperlukan dalam pembuatan proposal skripsi ini.

8. Siefin Delitri sebagai *Guest Relations Officer* yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
9. Bapak Alfian Affandi beserta istri (Ibu Dini) sebagai tamu dari Hotel Novotel Kota Tangerang yang telah membantu untuk memberikan informasi.
10. Untuk orang tua ku yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, moral maupun spiritual. Mereka yang selalu berdoa untuk kesuksesan anak yang selalu memberikan kasih sayang tanpa batas.
11. Teman-teman seperjuangan, seangkatan Jurusan Public Relations tahun 2014 dari awal hingga akhir (Arini, Andrian, Oki, Tara, Mira, Dika, Nella, Fadil, Vrendi, Dewa, Rega, Yudo, dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu) dan Pelangi Crew (Bang Ajis, Mas Ferdi, Mas Edi, dan Rudi) Terima kasih kalian selalu memberikan semangat yang tiada henti, support, waktu serta kebersamaan bersama kalian hingga saat ini.
12. Dan buat semua yang terlibat dalam proses pembuatan proposal skripsi ini baik langsung dan tidak langsung, terima kasih yang sedalam-dalamnya dari lubuk hati saya atas segala masukan, dorongan dan pembelajaran, pertanyaan, perhatian dan sebagainya.

Kiranya Allah SWT senantiasa selalu memberikan limpahan rahmat dan karuniaNya agar semua kebaikan yang telah diberikan selama ini kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Sarjana Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Akhir kata peneliti berharap semoga penulisan penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan pihak – pihak yang bersangkutan yang memerlukan isi dari penulisan penelitian ini dengan segala kekurangannya.

Jakarta, 16 Maret 2019.
Peneliti,

Destiara Putri Sabakingkin
44214110106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA