

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugrah-Nya kepada saya selama ini, sehingga dapat melalui proses studi hingga akhir dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Peran Customer Service PT. Tamasya Indah Tour & Travel dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”** merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi – Program *Public Relations* Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, tentu saja peneliti tidak lepas dari kendala atau hambatan. Namun berkat dorongan orang-orang terdekat yang selalu memberikan bantuan serta motivasi. Maka ijinilah peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. A. Rahman, M. Si selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Dosen mata kuliah tugas akhir
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relation Universitas Mercu Buana

5. Ibu Novi Erlita S, Sos, MA selaku Sekretaris bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana dan sebagai dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan bantuan, saran, ilmu, motivasi, dan dukungan sehingga selama penyusunan skripsi berjalan dengan lancar
6. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana
7. Papi, Mama, Kakak-Kakak, Aa serta Keponakan yang telah memberikan doa, dorongan, dan semangat kepada saya hingga menjadi seorang sarjana
8. Sahabat saya Ratna, Reny, dan Yulia yang telah mendukung saya agar cepat menjadi seorang sarjana yang bermanfaat
9. Teman seperjuangan jurusan Public Relations 2014, khususnya Ka Windi, Ka Evi, Ka Ivi, Ka Adit, Trianita, Tara, Okky terimakasih telah menemani saya, saling bertukar pikiran, dan saling memberikan semangat yang luar biasa

Akhir kata peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas semua bimbingan, bantuan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan panduan dan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya pihak yang tertarik dengan peran customer service. Semoga kita selalu dalam lindungan dan keberkahan Allah SWT.

Jakarta, Oktober 2018

Yuanita Putri A