

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana strata1 fakultas Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations DI Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Bagasi Garuda Indonesia di Terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta terhadap Kepuasan Penumpang”**.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S. Sos, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dengan sabar dan selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.comm, Ph.d, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si selaku ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tua saya, Ibu Warnah selaku mamah saya yang saya cintai dan Bapak Deny Firmansyah yang saya sayangi.
6. Witri Fauziah Putri, selaku sahabat saya yang selalu mendukung saya.
7. Rifachni Puspa Devi, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
8. Susi susanti, yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada saya.
9. Terima kasih kepada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. khususnya unit lost and found yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada seluruh responden penumpang Garuda Indonesia di terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta.
11. Seluruh dosen fakultas ilmu komunikasi Universitas Mecu Buana Meruya yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat memberikan masukan serta manfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, Februari 2019

Penulis