

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas taufik, rahmat, lindungan dan karunia Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang kepada semua umatnya dan selalu mendampingi dan selalu hadir untuk menemani peneliti dimanapun berada.

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kualitas *Service Excellence Customer Service* Terhadap *Customer Engagement* Di PT Jaya Kreasi Indonesia." Disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Srata Satu (S1) Jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Banyak hal rintangan yang dihadapi peneliti dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, baik itu kekuarangan waktu belajar, keterbatasan waktu untuk mencari sumber informasi, dan banyak hal yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan pada saat penyusunan Tugas Akhir ini. Penyusunan yang banyak memakan waktu, tenaga dan pikiran ini dalam perjalanannya mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dalam berbagai pihak. Oleh, karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Kepada Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Kepada Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si Selaku ketua bidang studi Public Relations.

4. Kepada Ibu Dr. Suraya, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, petunjuk, koreksi, saran-saran, serta kesabarannya dalam membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan
6. Kepada Bapak David dan Ibu Parmi dan Team Group Retail Branch PT Jaya Kreasi Indonesia.
7. Kepada kedua orang tua Bapak Nasrul dan Ibu Ida dan Adik saya Yulia dan Rendi terima kasih atas doa dan dukungan kepada saya.
8. Kepada sahabat saya Maria Lady, Geby Ardisa, Rizal Azhari, Lutfiansyah, Kurnia Rizky, Haidar, Adam, Reva, Fiqri serta teman-teman public relations angkatan 2014.

Dalam penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila didalamnya terdapat kesalahan-kesalahanm peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Baik itu dalam penulisan nama, gelar, nama tempat, dan lain-lain. Peneliti sadar betul bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, dengan keterbatasan waktu, pengetahuan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, koreksi dan saran serta perbaikan sangat peneliti harapkan.

Akhir kata peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi

komunikasi dan kualitas *service excellence customer service* terhadap *customer engagement* di PT Jaya Kreasi Indonesia.

Jakarta, Agustus 2019

Ahmad Fauzi

