

## 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.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Tenant Relations* PT.Intiland Dalam Menangani Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” 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 Skripsi ini, baik itu kekuarangan waktu belajar, keterbatasan waktu untuk mencari sumber informasi, dan banyak hal yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan pada saat penyusunan Skripsi 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. Bpk Drs. A. Rachman, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, petunjuk, koreksi, saran-saran, serta kesabarannya dalam membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M,Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Kepada Dr. Elly Yuliawati, M.Si. Selaku ketua bidang studi Public Relations.

4. Kepada Bpk Gunanto dan Ibu Sofie dan Team Management Apartemen 1Park Residences.
5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga Skripsi ini terselesaikan.
6. Kepada kedua orang tua Bapak Sularto dan Ibu Tina dan Kakak saya Nimas Dewi Angraini terima kasih atas doa dan dukungan kepada saya.
7. Kepada sahabat saya Faikoh Umairoh, Cicillia Indah Sriwahyuni, Diana Nurdini, Siti Sarah, Maria Lady, Andri Wijaya serta teman-teman public relation angkatan 2014 yang telah berjuang bersama.

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 Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan memberikan konstribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *Tenant Relations* PT.Intiland dalam menangani keluhan terhadap Pelanggan di Apartemen 1Park Residences.

Jakarta, 23 Februari 2019

Peneliti

Roro Neshia Ramadhani