

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nyasehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur *SMART SOLUTION Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah (Pada Aktivitas *Customer Service* PT Bank Central Asia, Tbk KCP Ancol)”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang penelutihormati:

1. Bapak Enjang Pera Irawan, M.I.Kom., selaku dosen Pembimbing dan Sekretaris Bidang Studi *Public Relations* yang turut bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak/Ibu Dekan, Kaprodi, dan Dosen Universitas Mercu Buana khususnya dibidang studi *Public Relations* yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
3. Teristimewa kepada Bapak Sulaeman dan Ibu Tarminah selaku orang tua dari peneliti, Achmad Ismail selaku adik dan Dimas Fajar Fahlevi selaku suamiku tercinta yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan baik berupa doa, motivasi serta materil.
4. Ibu Santya Wanji, Bapak Fiary Semuil, Ibu Ida Amallia, Ibu Agnes Herdiana dan Ibu Anesa Evalia yang telah membantu peneliti dengan memberikan izin untuk melakukan penelitian di BCA KCP Ancol.
5. Sahabat-sahabat peneliti yaitu: Damia Rizkita, Yunia, Lenny, Aprillia Berliani dan rekan-rekan Universitas Mercubuana lainnya atas kesempatan untuk melewati setiap waktu perkuliahan dalam balutan tawa. Akhir kata peneliti sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitik hususnya dan yang membaca umumnya. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Akhir kata peneliti sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan yang membaca umumnya. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 21 Januari 2019



Peneliti