

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Strategi Kualitas Pelayanan PT Sriwijaya Air Cengkareng Jakarta Barat Bagi Konsumen”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan di sana sini mengingat segala keterbatasan yang penulis miliki, oleh karena itu kritik dan saran yang positif penulis harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaannya. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua yang penulis sayangi atas segala perhatian, dorongan, bantuan baik materiil dan spiritual sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Yth. Ibu Sabena S.I.Kom., M.I.Kom, selaku pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yth. Ibu Novi Erlita M.A selaku Ketua Sidang Universitas Mercu Buana
4. Yth. Anindita M.I.Kom selaku Penguji Ahli Universitas Mercu Buana
5. Yth. Bapak Dr. Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
6. Yth. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Semua rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya kepada penulis sendiri dan kepada pembaca pada umumnya.

Jakarta, September 2019

**Lisna Ariestyka**

