

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang kepada semua umat-Nya yang selalu mendampingi dan selalu hadir untuk menemani peneliti dimanapun berada.

Skripsi yang berjudul : “Kualitas Pelayanan Customer Service PT. Bank Central Asia .Tbk KCP ITC Roxy Mas Jakarta Pusat Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah” ini, 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 yang banyak memberikan sumbangan yang sangat berarti, baik moril maupun materil. Untuk itu dengan segala ketulusan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, petunjuk, koreksi, saran-saran, serta kesabarannya dalam membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
4. Kepada Bapak Waryadi dan Team BCA KCP ITC Roxy Mas Jakarta Pusat, yang selalu mendukung dan membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga Skripsi ini terselesaikan.
6. Kepada kedua orangtua peneliti, Ibu Ariani Suminah dan Bapak Wardi yang telah mendoakan, dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman *Public Relations* baik yang satu angkatan dengan peneliti maupun tidak, yang telah memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila didalamnya terdapat kesalahan-kesalahan 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, bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi khususnya bidang studi *Public Relations*.

Jakarta, 01 Februari 2020

Peneliti

Dian Alvira Akbarina

