

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengelolaan Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Marketing Pada PT. Andromeda Rekayasa Fluida)” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana - Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan dalam penyelesaiannya tidak lepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari seluruh pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih sebesar-sebesarannya kepada:

1. Ibu Dr. Henni Gusfa., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan ilmu yang bermanfaat serta masukan demi kesuksesan tesis ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana., M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ketua Sidang.
3. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comm, S.Sos, selaku Penguji Ahli.
4. Kedua Orang Tua dan juga keluarga besar yang selalu memberikan doa dan juga semangatnya.
5. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dan Staf Administrasi yang selama ini membantu perkuliahan.

6. Bapak Hendra Hartanto., MT, selaku Direktur PT. Andromeda Rekayasa Fluida yang telah membantu untuk menjadi Key Informan dan juga sebagai penasehat yang baik yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Para narasumber yang telah berkenaan meluangkan waktu serta ide dan saran yang memudahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Teman – teman seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi yang selalu kompak dan menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi para pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 5 Juni 2018

Penulis, **MERCU BUANA**

**Hana Carolin**