

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, yang telah memberikan segala kekuatan, kemampuan, dan kelancaran kepada penulis untuk melakukan penelitian dan dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Konsep Diri Petugas Customer Service on Station Melalui Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero)** dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama menyelesaikan tesis ini, tesis ini tidak akan mungkin dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada

1. Bapak Prof, Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana;
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah dengan begitu baik dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan

kepada penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini;

4. Ibu Dr. Heni Gustaf, M.Si dan Ibu Dr. Tuti Widiastuti, M.Si, selaku penguji pada sidang Tesis penulis;
5. Dosen Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, terima kasih kepada Bapak/ Ibu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas Mercu Buana;
6. Keluarga tercinta, Ayah, Ibu dan Saudara Kembar, terima kasih atas segala dukungan yang telah kalian berikan terhadap semua pencapaian saya selama ini;
7. Sahabat terkasih, Eron Sumantri, S.Ikom., Rizky Ersya Rinaldy, SE., Didik Prasetyo, SE., Yoga Pranoto, Yuliandriana, S.kom., Fina Pratiwi, SE., Lestari Mariani, S.Ikom, Vina Fadhillah Ulfah Amd., Uci Indria Wahyuni, Nia Aryanti. Terimakasih atas dukungan, perjuangan dan kebersamaannya selama ini.
9. Teman-teman di Magister Ilmu Komunikasi, Kampus Menteng. Terima kasih atas bantuan dan kebersamaan selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 1 September 2018

Penulis