

## KATA PENGANTAR

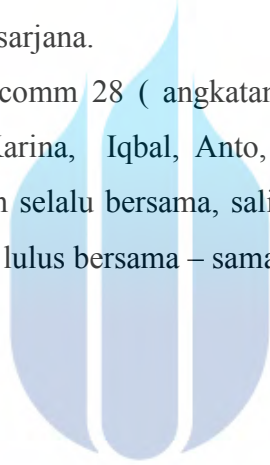
Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Karena atas rahmat dan karunia – Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “ *Strategi Customer Relationship Management ( CRM ) Yang Dilakukan Front Office Untuk Meningkatkan Loyalitas Di The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa* “. Maksud dari tujuan penulisan skripsi ini yaitu sebagai tugas akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 ( S1 ) pada Fakultas Ilmu Komunikasi, bidang studi *Marketing Communication & Advertising*.

Peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan proposal skripsi ini, yaitu :

1. Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, dukungan, motivasi, saran, waktu serta pengarahan yang baik selama penulis menyelesaikan Proposal penelitian ini.
2. Yuni Tresnawati, M.I.Kom selaku ketua bidang studi Digital Advertising & Marcomm, Univ. Mercu Buana.
3. Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Bidang studi Digital Advertising & Marcomm sekaligus dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan bantuan, pikiran, waktu, dan tenaganya, serta pengajaran yang baik selama penulis melaksanakan perkuliahan .
4. Segenap dosen yang telah memaparkan materi perkuliahan sehingga peneliti dapat menyusun proposal tugas akhir ini.
5. Almh. Ibuku tercinta yang selalu ada dalam hati. Semoga anakmu ini bisa membanggakan Ibu , meskipun Ibu sudah tidak ada tapi insyallah saya percaya jika saya sukses pasti ibu akan bangga melihat anakmu ini .
6. Bapakku tersayang, yang selalu memberikan motivasi dan mengajarkan arti perjuangan dan kemandirian, serta memberikan kepercayaan dan kebebasan

kepada penulis untuk memilih jalan hidupnya sehingga penulis dapat menyelesaikan satu persatu impiannya termasuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

7. Yang Tersayang, sahabatku Dwi Ayu Noviantari & Ibuturahmah yang selalu memberikan doa ,semangat, dan motivasi dalam setiap aktivitas yang dijalankan oleh sahabatnya.
8. The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa beserta rekan – rekan narasumber yang telah bekerjasama dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna mencapai gelar sarjana.
9. Teman – teman marcomm 28 ( angkatan 2015 ): Rida , Reizaldy, Damai, Titis, Budi, Syifa, Karina, Iqbal, Anto, Mayhaji, Restya, dan Wina yang sudah hampir 4 tahun selalu bersama, saling memberikan support dan saling memotivasi agar bisa lulus bersama – sama dan bisa wisuda bersama.



Jakarta, 01 Februari 2020

UNIVERSITAS

Peneliti

MERCU BUANA

Puspa Indah