

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan, dorongan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghormatan kepada:

1. Ibu Dr. Ispawati Asri, MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan perhatiannya telah meluangkan waktu, memberikan saran, dorongan dan semangat, serta masukan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M,Comm, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA selaku Ketua Sekertaris Program Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Enjang Pera Irawan, M.I.Kom selaku Sekertaris Program Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasehat kepada penulis selama masa

perkuliahan di Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

8. Seluruh staf Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran dalam perkuliahan kepada penulis.
9. Suami dan anakku tercinta juga keluarga besar yang telah memberikan kasih dan sayang terbesar yang penulis pernah dapat dengan segala do'a dan dorongan moril maupun materil.
10. Ibu Dian Anggraheni Puspita Sari selaku Manager Customer Relations & Digital Community, yang telah memberikan izin penelitian serta dukungan secara moril.
11. Ibu Erni Sylvianne Purba selaku VP Corporate Communication PT KCI juga sebagai pencetus media social KAI 121 yang telah memberikan izin peneliti melakukan penelitian mengenai social media @KAI121, memberikan arahan, dukungan, always be my inspirations.
12. Junior Manager CRDC Bapak Indra Hari Asmara yang bersedia menjadi narasumber untuk diwawancarai.
13. Bapak Burhanuddin (Daeng), Sigit Supartono, Papih Tri Handrian Lesmana, dan Rizky Firmansyah yang bersedia menjadi narasumber untuk diwawancarai serta memberikan support agar penulis segera lulus kuliah.
14. Bapak Resa selaku pembimbing lapangan atas support moril dan materil dan arahan dalam pembuatan sripsi peneliti.

15. Team berendem dan melu ora Contact Center 121, khususnya yang di Ruang Bima untuk support yang penuh keceriaan dalam menghibur peneliti selama melakukan penelitian.
16. Sahabat seperkuliahan Eri dan Desti serta Seluruh rekan-rekan di Universitas Mercubuana, khususnya Program Studi *Public Relations* angkatan 30 yang telah memberikan saran, kritik dan semangat kepada penulis.
17. Seluruh jajaran manajemen dan agent social media Contact Center 121 PT KAI.
18. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis selama ini.

Semoga tugas ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi semua pembaca laporan ini pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Juli 2019

Noviyanti