

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul —**Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Tokopedia Tahun 2019**”.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Marketing Communication and Advertising*, Universitas Mercu Buana Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Berliani Ardha, SE.M.Si, selaku Pembimbing Skripsi yang selalu semangat dan sabar membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom, selaku ketua bidang studi Marketing Communication & Advertising yang telah memberi motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Ibu Dewi Sad Tanti, M.Ikom selaku Sekretaris bidang studi Marketing Communication & Advertising.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku ketua program studi Komunikasi.
5. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Comm. Ph.D Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. Abdul Rahman, HI, M.Si Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Orang tua peneliti, Bapak Dedi Sukandi dan Ibu Irni Ismawati, dan adik peneliti, Achmad Al hadi yang telah mendampingi, memberikan doa, restu, dan moril dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staff Prodi *Marketing Communications and Advertising*, khususnya Bapak Sam yang telah membantu administrasi peneliti selama masa kuliah.

9. Untuk para sahabat, Syahril Datau, Fazri Rizkiya, Nugrahanti Andika Putri, Rosi Pratiwi, yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama di masa kuliah.
10. Seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh sebab itu segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan guna menyempurnakan penelitian ini agar menjadi lebih baik lagi. Besar harapan agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti, segenap sivitas akademik Universitas Mercu Buana, dan masyarakat luas.



Jakarta, 10 November 2019

Abdul Malik

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA