

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONS PT DIPO STAR FINANCE DALAM MENGATASI KELUHAN CUSTOMER MITSUBISHI X-PANDER (Studi kasus di Head Office PT Dipo Star Finance, Senayan, Jakarta Pusat Periode April 2019)”**.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun berkat adanya bimbingan serta dukungan yang tiada henti dari berbagai pihak sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dian Agustine Nuriman, M.Ikom., selaku Dosen Pembimbing yang selama ini telah memberikan dukungan dan semangat selama melakukan bimbingan kepada peneliti.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, M.Comn, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Elly Yuliani, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selama ini.
6. Ibu Kartini, selaku *Departement Head of Customer Communication Departement*, dan Bapak Agung Tri Baroto selaku *Supervisor of Customer Communication Departement* yang telah memberikan rekomendasi berupa Izin Wawancara serta memberikan data yang peneliti butuhkan untuk melengkapi penelitian ini.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang membantu peneliti untuk dalam memberikan informasi selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Petugas Perpustakaan Mercu Buana Jakarta, telah melayani peminjaman buku dengan baik.
9. Orang tua peneliti, terima kasih banyak atas semua cinta dan kasih sayangnya serta dukungannya selama peneliti menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir semester.
10. Adik peneliti, kepada Ardita Mega Pramesta. Terima kasih telah memberikan dukungan secara moril dan materil kepada peneliti.
11. Teman-teman seperjuangan peneliti, Dinda, Iyan, Septy, Vista, Martin, Elsa, Rossy, Tantri, Putra, Ijan, Elina, dkk.
12. Sahabat dan teman-teman PR 2015 Angkatan ke-27 Universitas Mercu Buana yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak

atas segala motivasi, kerjasama, dan segala hal baik buruk yang kita alami bersama dari awal sampai akhir perkuliahan ini.

13. Sahabat terbaik di kantor, Silva Christina Rebeka dan Irvan Arisman yang tiada henti selalu memberikan banyak dukungan kepada peneliti sehingga peneliti termotivasi dalam mengerjakan tugas akhir ini.

14. Seluruh narasumber yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan terhadap peneliti dalam penyusunan tugas akhir ini mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan luput dari perhatian peneliti. Baik itu dari segi bahasa yang digunakan maupun dari teknik penulisannya. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran dari para pembaca. Serta, peneliti pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semoga Allah SWT memberi perlindungan bagi kita semua.



Jakarta, 26 Agustus 2019

Peneliti,

Ulfie Bavarianti Marla