

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'alamin, Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat iman, nikmat sehat dan nikmat ilmu yang tak terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayann *Customer Relations* terhadap Kepuasan Pelanggan**" tepat pada waktunya.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program S1 Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Namun dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik dan berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Dukungan dan bimbingan yang penulis terima dari berbagai pihak turut berperan besar dalam terselesaikannya skripsi ini. Maka dengan penuh rasa hormat penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Kedua orang tua saya Mama tercinta, Bapak dan Kakak saya yang tak pernah henti memberikan doa dan dukungannya kepada saya saya mengerjakan skripsi.

4. Rianto calon suami saya tercinta yang telah memberikan doa serta semangat tiada henti dan selalu membantu saya baik secara moral maupun material, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Anjelina yang telah memberikan izin dan waktunya kepada penulis untuk meminta segala macam data dan wawancara yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan skripsi yaitu Lintang, Triska, Winda, yang selalu memberikan doa dan semangatnya dalam mengerjakan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun penulis terima dengan senang hati. Akhirnya hanya Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jakarta, 21 Agustus

2019



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lina Kurniawati