

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Komunikasi Persuasif Customer Relations dalam Menangani Keluhan Pelanggan Layanan Moda Transportasi (studi pada Layanan Moda Transportasi taksi resmi bandara Internasional Soekarno Hatta)”.

Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Yuliawati, M. Ikom selaku dosen pembimbing skripsi terbaik bagi saya.
2. Bapak Ponco Budi S, S.Sos, M.comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati M, Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
4. PT Angkasa Pura II dan PT Kosami selaku perusahaan yang saya teliti yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan wawancara mendalam mengenai layanan moda transportasi.
5. Kepada Keluarga saya yaitu Papa Tahir, Mama Marnis, Abang saya Andhika Marta, dan Adik saya Dea Widad Marta yang tak pernah bosan untuk mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materiil sehingga Skripsi ini dapat terwujud.
6. Kepada Muhammad Faraz Nazari, kekasih ter the best yang saya miliki hingga dini hari, yang selalu memberikan dukungan, yang setia menemani saya dalam urusan skripsi saya, dan yang selalu menyemangati saya agar cepat lulus.

7. Kepada sahabat sekaligus seperjuangan skripsi saya Ridho Erwindra yang sangat amat banyak berkontribusi dalam pembuatan proposal skripsi saya, yang selalu mengingatkan saya untuk selalu bimbingan.
8. Kepada sahabat-sahabat saya Tiara Firda Unisa dan Dessy Pratiwi yang juga banyak berkontribusi dalam pembuatan proposal skripsi saya, yang selalu mengingatkan, yang selalu mengajarkan bukan mengguri selama proposal skripsi ini saya buat.
9. Kepada teman semasa saya kecil hingga sekarang Yeneza Andarie yang selalu mendengarkan curhat-curhat saya mengenai drama skripsi saya dan juga curhat soal kisah cinta saya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua.



Jakarta, 11 September 2019

Ulfah Widad Marta