

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya yang telah memberikan nikmat serta kesehatan sehingga peneliti dapat membuat dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **"AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS PT MITRA CATUR MULIA PERKASA (JAKARTA BARAT) DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN"**

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk melengkapi salah satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Peneliti dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan, waktu dan tenaga yang peneliti miliki. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing peneliti yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberi saran serta dukungan kepada peneliti untuk selama penulisan skripsi ini dibuat.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ponco Budi Sulistyio, M.Comn, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A., selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidikan peneliti selama di Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang membantu peneliti untuk dalam memberikan informasi selama masa perkuliahan.
8. Terimakasih kepada Orang Tua peneliti, Almarhum Bapak (Supriyono) dan Mamah (Jamiati) yang telah memberikan doa, kasih sayang serta dukungan yang tidak ada henti baik secara moril maupun materil sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh semangat.
9. Keluarga Peneliti, yaitu Nenek (Suratmi), Nenek (Jumini), Kakek (Purwadi), Tante (Liliyanti), Om (Bendi) dan pula Seluruh Keluarga Besarnya yang tidak ada henti-hentinya dalam memotivasi kepada peneliti dan pula dalam memberikan dukungan secara moril maupun spiritual beserta doannya.
10. Seluruh sahabat saya ialah Siti Ntara Muthmainah Mulya, Andrian Agustinus, Dewa Phutu Dharma, Marco Hadi Saputra, Mirawati, Destiara Putri, Vrendi Witoko, Ahmad Fadhilah, Nella Ifadah, Arini, Dika Abi Pamungkas, Septy Mardiyana, Meinawati Susana, Dini Ayu, Diana Putri, Ulfie Bavarianti Marla, Novia Tri Rahayu, Tri Aji Sidik, Minarni Dewi dan teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat baik secara moril maupun materil kepada peneliti.
11. Narasumber yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih pada Bapak Imsak Subkhan, Ibu Ferra, Bapak Dheni Saputra, Bapak Harry dan Bapak Topik Saputra yang bersedia menjadi narasumber pada skripsi ini.
12. Ucapan terima kasih terakhir saya dedikasikan untuk semua pihak yang terlibat dan membantu peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah diharapkan oleh peneliti demi tercapainya penelitian yang lebih baik lagi di masa depan mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan terutama untuk pembaca pada umumnya.

Jakarta, 9 Maret 2019

Okky Darmawan Priantoro

