

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia- Nya yang telah memberikan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul Analisa Perencanaan Program *Customer Satisfaction* Divisi *Customer Relations* di Laboratorium Klinik Prodia cabang Puri Indah tahun 2016 ini dibuat sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

Dalam pembuatan Laporan Kuliah Kerja Praktik ini, penulis banyak dibantu baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada :

1. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu yang selalu mendukung serta doanya sehingga laporan ini dapat terselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.
2. Meta dan Cici yang selalu memberikan support dan semangat untuk selalu optimis dan mendoakan supaya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP. MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Halomoan Harahap, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

5. Bapak Drs. Abdurrahman Jemat, MS selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
6. Bapak Iqbal Rachmat, ST,MT selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Euis Heryati, S.Sos, MM, M.Si selaku Ketua Bidang Konsentrasi Hubungan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
8. Bapak Agus Firmansyah yang mendukung dan senantiasa berkenan meluangkan waktunya demi menuntaskan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan HUMAS, terima kasih atas ilmu dan bimbingannya. Terima kasih kepada Ibu Joan dan Mas Agus yang telah banyak membantu saya.
10. Sahabat terdekat saya Avi dan Mutaharoh, atas masukannya dan tempat berdiskusi dan penyemangat.
11. Teman- teman kantor Prodia yang telah mendukung dan memberi arahan serta berkenan untuk diwawancarai demi terselesaikannya skripsi ini.

12. Teman- teman jurusan PR kelas eksekutif angkatan 2009 dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Jakarta, 8 Agustus 2016

Nur Yuniati