

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Skripsi ini. Sesuai dengan penelitian skripsi ini diwujudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan pengarahan maupun terima kasih peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.
2. Dr.Ir. Arief Kusuma AP, MBA., selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Halomoan Harahap M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Euis Heryati, S.Sos, MM, M.Ikom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahannya, terima kasih atas kesediaannya memberikan waktu.
5. Ibu Joan Ellen, S.Ikom dan staff di Sekretariat Fikom, terima kasih untuk bantuan dalam kelengkapan surat-menyurat dan informasi pentingnya.
6. Seluruh dosen Universitas Esa Unggul, khususnya dosen Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Kepada karyawan Mall Taman Anggrek khususnya departement *customer service*, terimakasih telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini dan sangat kooperatif dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.
8. Teman seperjuangan Tugas Akhir, Rosfiyani sebagai teman terdekat yang memberikan motivasi dan dukungan serta teman teman dari Group Bolang dan METOP.

Jakarta, Agustus 2019

Dewi Putri Julianti