

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan laporan penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran mengenai hubungan antara kualitas layanan informasi customer service dengan tingkat kepuasan pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu komunikasi yang telah penulis peroleh dalam perkuliahan selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, meskipun tidak lepas dari usaha sesuai dengan kemampuan yang ada. Penulis juga menyadari banyak mendapat bantuan baik materiil maupun moril dari berbagai pihak. Karena itu penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak (Alm) dan Ibu yang telah memberikan dukungan, motivasi dan do'a yang terbaik buat penulis, serta kakak-kakak yang telah mensupport baik moril maupun materiil.
2. Ibu Prof DR. Kemala Motik Abdul Gafur, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Indra, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Bp. Soemartono, M.Si selaku ketua bidang konsentrasi *Public Relation* Universitas Esa Unggul.
5. Ibu Ade Suryani Msoc.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan materi-materi serta saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen dan bagian staff administrasi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah bersedia membantu.

7. Bp. Benny Widjaja (Manager Marketing PT. Sentralindo) yang telah memberikan informasi berkaitan dengan pelanggan-pelanggan yang aktif PT. Sentralindo maupun kualitas layanan yang diberikan cs.
8. Ibu Indah, Ibu Ulfa, Ibu Fitri, Ibu Shella, Ibu Dania selaku customer Service PT. Sentralindo yang telah memberikan informasi-informasi internal maupun kualitas layanan informasi PT. Sentralindo
9. Buat Mas Helmi yang telah banyak membantu dalam informasi-informasi yang diberikan berkaitan dengan fakultas.
10. For My Lovely : finally I can finished , Thank for your love, thank for your support, thank for every moment of my life.
11. Buat teman-teman seperjuangan selama menyusun skripsi ini : Mas Helmi, mba Iin, Olive, Icha, puri, terimakasih saling memberikan support.
12. Untuk teman-teman Fikom 2006 – 2007 atau yang pernah sekelas: Siska, Endah, Erva, Bunda, Fifi dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, sukses ya buat kalian.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan yang diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian. Penulis juga minta maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak apabila dalam penulisan ini terdapat kesalahan-kesalahan yang disengaja maupun tidak sengaja.

Jakarta, 11 Agustus 2011

Dewi Sekar Melati