

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan Proposal Tugas Akhir yang berjudul “Peran Unit Airport Global Service terhadap Implementasi Kebijakan Standar Kualitas Pelayanan Pelanggan PT Angkasa Pura II (Persero)” ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, jenjang pendidikan Strata – 1, Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul.

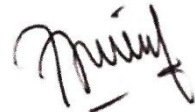
Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan bantuan, doa dan dukungan moril yang sangat amat besar dan sangat amat berharga dari orang-orang di sekitar penulis sehingga penulis mendapatkan insiprasi, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan yang sama, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang memberikan anugerah, kemurahan, kasih setia dan rahmat kepada penulis sehingga penulis diberikan kelancaran dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yang tidak habis-habisnya memberikan dukungan dan doa selama 2,5 tahun penulis berkuliah hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, Erman Anom, Ph.D.
4. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, Ikbal Rachmat, ST, MT.
5. Ketua Program Studi Hubungan Masyarakat di Universitas Esa Unggul, Ruslan Ramli, Ph.D.
6. Kepala Peminatan *Public Relation* Fakultas Ilmu Komunikasi Univeristas Esa Unggul, Erna Febriai, S.S.I, M.S.I.
7. Dosen pembimbing penulis, Erna Febriai, S.S.I, M.S.I, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan dukungan moril kepada penulis.
8. Dosen – dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, yang telah memberikan berbagai materi pendukung.
9. Rekan – rekan Unit *Airport Global Service* dan Unit *Passenger Service* Kantor Cabang Bandara Soekarno-Hatta PT Angkasa Pura II (Persero) yang telah memberikan arahan dan supportnya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Keluarga serta Suami tercinta, Meidhi Syahputra Gultom & Putra tersayang Rayyan Elhasiq Gultom yang selama ini telah mendukung dan selalu menyemangati penulis hingga selesai.
11. Seluruh teman-teman Kelas Paralel Hubungan Masyarakat Universitas Esa Unggul, angkatan 2017 hingga 2018.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan.

Penulis mendoakan agar seluruh pihak diatas selalu diberikan rahmat dalam lindungan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa proposal tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca, baik sebagai sumber informasi, referensi maupun sebagai sumber inspirasi.

Jakarta, 20 Agustus 2021



Auliya Mega Widyanti