

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas pendampingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan *Customer Relations* Hotel Omni Batavia.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan saran serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- i. Bapak Rosady Ruslan, SH, MM. sebagai dosen pembimbing dan pengajar mata kuliah Manajemen *Public Relations* yang selalu siap membantu penulis pada waktu penyusunan proposal dan menjadi skripsi seperti ini.
- ii. Bapak Drs. Halomoan Harahap. Msi. selaku Ketua Bidang Konsentrasi *Public Relations* dan pengajar mata kuliah Seminar Penelitian Komunikasi.
- iii. Bapak Drs. Dani Vardiansyah M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan pengajar untuk mata kuliah Pengantar Ilmu Komunikasi serta Filsafat Ilmu Komunikasi.
- iv. Bapak Drs. Azis Lutfhi selaku Direktur PKSM Universitas Indonusa Esa Unggul dan pengajar untuk mata kuliah Pengantar Statistik.

- v. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Komunikasi Esa Unggul.
- vi. Chandra serta teman-teman Fikom angkatan 2004 yang banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
- vii. Sapta & Mommy yang telah memberikan kasih sayang dan motivasi yang tak terhingga.

Penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, namun penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, saran-saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Terima kasih.

Jakarta, 3 September 2006

Yuniati