



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan sekalian alam sekaligus penjaga hatiku. Shalawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan untuk Rasulullah SAW. Beribu syukur atas terselesaikannya skripsi ini. Alhamdulillah ya Allah ☺.

Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan moril dan materiil dari banyak pihak, untuk itu dengan seluruh ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. **Kedua Orang Tua** ku tersayang, terima kasih mama dan papa atas segala doa, dukungan dan nasihat selama ini. Terima kasih telah menjadi sahabat yang menemani penulisan skripsi dan menjadi ‘Kurir Cinta’ selama masa bimbingan anak Mu. Serta perjuangan kalian untuk Ayi bisa kuliah dan menjadi sarjana seperti yang di harapkan. Gelar S.Psi ini, Aku dedikasikan untuk Mu. Kalian luar biasa, aku yang mencintaimu 🥰

2. **Ibu Dra. Sulis Mariyanti, Psi, M.Si** selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul sekaligus dosen Pembimbing I dan **Ibu Sri Handayani, SE, MM** selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dengan memberikan bimbingan, tenaga, waktu, pengarahan, saran dan kritik serta motivasi yang tiada henti dalam

penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan skripsi dengan baik. Aku beruntung dan bangga mendapat pembimbing seperti Kalian 🙏

3. **Seluruh Dosen dan Staf** Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul, Saya mengucapkan terima kasih atas bantuannya dan atas segala pengetahuan yang diberikan selama penulis menjadi mahasiswi Psikologi Universitas Esa Unggul.

4. Seluruh Keluarga Besar (**Addie Bersaudara dan Dua Kakak Ipar**), **dua Bocil Hebat** (Reva dan Revo) dan **Calon Bocil Ayi** lainnya. Mohon maaf selama hampir 3.5 tahun aku tidak memiliki waktu untuk bersama kalian. Kalian merupakan penyemangat disaat berada dititik terendah selama menjalani perkuliahan 🙏

5. **Tim Customer Service Department** PT. Indosat Mega Media (Mba Tayes, Mba Acied, Mba Liza dan Bundo) yang telah meluangkan waktu untuk menyiapkan seluruh data dan dokumen untuk penelitian ini.

6. **Tim HR Department** PT. Indosat Mega Media (Pak Nurdin, Mba Kiki, Mba Ita, Mba Ayu, Mba Arnika, Pak Sugi, Mas Encang dan Indah) atas izin setengah hari dan dispensasi untuk sidang serta motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

7. **Agent Call Floor** K36 yang bersedia mengisi kuesioner penelitian dan menjadi nara sumber penyusunan skripsi. Selain itu untuk **Personil Chacita (Icha & Citra, semoga usaha kita bisa kembali jalan ya ☺)** dan **Yussie** atas bantuannya dan semangat menyelesaikan skripsi (saatnya kita meraih mimpi atas mimpi-mimpi kita selama SMK ya ☺). Cepat skripsi, cepat 🙏

8. **Agent Call Center DM** yang bersedia mengisi kuesioner penelitian untuk uji keterbacaannya. Dan untuk **Lulu** atas bantuannya koordinasi di DM.

9. **Ka Eva Sulma**, terima kasih atas nasihat mu sebelum aku mengambil kuliah ini. Dan Alhamdulillah semuanya telah aku jalankan bahkan yang kudapat ‘nyaris’ sempurna 😊

10. Teman-teman seperjuangan, **Psikologi 2010 (Eliana)** terima kasih telah menjadi sahabat yang luar biasa selama kurang lebih 3.5 tahun, walau kita beda kepercayaan tidak menghalangi kita untuk tetap terus membuat kebaikan, tetap semangat ya Eli menjalani kehidupan dan menyelesaikan skripsi juga. 🍀 (**Ka Della**) di semester-semester akhir kita mulai dekat ka apalagi tugas Metpen yang hampir menguras segala tenaga dan pikiran kita, begitu banyak pengalaman yang sudah di sharing-kan serta perjuangan untuk bisa ngambil SP terakhir itu ngebuat tekad kita makin kuat untuk segera lulus. 😊 (**Arini, Risha, Lyana dan Personil lainnya**) atas ilmu, bantuan, canda – tawa – sedih dan mimpi yang kini masih menjadi mimpi untuk melempar toga di Paris. 😊 **Teman-teman angkatan dan jurusan lain** yang begitu antusias nanyain update skripsi, ini udah cukup mecut semangat 😊 . Serta ‘**Manusia Lift**’ yang ternyata lulus terlebih dahulu, Hebat 🍀. Selamat ya atas kelulusannya dan ini berarti kisah di blogspot Ku harus di update.

11. **Calon imam** ku dalam Laul Mahfuzh semoga kita selalu dipertemukan dalam jalannya Allah SWT. Dan ini pun juga menjadi penyemangat ku untuk segera menyelesaikan pendidikan 🍀

12. **Diri sendiri** yang tetap yakin bahwa skripsi pasti bisa selesai walaupun begitu banyak yang berubah setelah ‘pekerjaan itu’ juga ikut berubah. Dan ini juga sebagai tanda bahwa hukuman akan berakhir, horeeee Travelling lagi 🙌

13. **Semua pihak** yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Sampailah penulis pada kalimat penutup pada penutup dari pengantar ini, dimana penulis sangat mengharapkan saran, kritik, dan komentar yang mengarah pada perbaikan skripsi. Dan semoga skripsi ini berguna bagi pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa fakultas psikologi Universitas Esa Unggul. Atas perhatian pembaca sekalian penulis mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 23 Januari 2015

Penulis