KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Sripsi ini merupakan laporan penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran mengenai strategi komunikasi dalam mengatasi keluhan pelanggan. Skipsi 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 penulis peroleh dalam perkuliahan.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik materil dan moril dari berbagai pihak. Karena itu, penulis perlu menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua beserta Adik-adik yang saya sayangi yang memberikan dukungan penuh serta semangat dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
2. Dr. Halomoan Harahap, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
3. Euis Heryati, MM, M.Ikom sebagai Ketua Jurusan Hubungan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
4. Bapak Dr. Erman Anom, MM, selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan bimbingan dan arahan saran kepada penulis sehingga Laporan Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dida Naswari sebagai *customer relations* Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan.

6. Kedua *customer* Cabang Tunas Toyota Hayam Wuruk yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Serta Yussi dan Teman-teman yang ikut memberikan bantuan dalam pembuatan Laporan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan penulis di masa yang akan datang. Semoga laporan Skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 06 Februari 2016

Levita Ayu Hidayat