

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya, terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian, serta tersusunnya skripsi ini. Kemudian shalawat beserta salam kita sampaikan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman hidup yakni Al-Qur'an dan sunnah untuk keselamatan umat di dunia.

Skripsi ini merupakan laporan penelitian penulis untuk mendapatkan gambaran pencitraan divisi penjualan obat bebas PT. Phapros, Tbk melalui pelayanan kepada pelanggan wilayah Semarang Selatan. 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 penulis peroleh dalam perkuliahan.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik materiil dan moril dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

- 1) Allah SWT dan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW atas semua bimbingan, rahmat dan ridha-Nya kepada penulis sepanjang hidup ini.
- 2) Keluargaku tercinta, terutama suamiku Putut Satriya Baskara, ST yang tanpa henti selalu memberikan dukungan moril dan materiil bagi penulis mulai mengerjakan laporan ini hingga selesai. Ibu, Bapak, dan adikku

Nana tersayang atas doa dan dukungannya selama penulis berada di kota rantau.

- 3) Dr. Abdul Gafur, selaku ketua Yayasan Esa Unggul.
- 4) Ir. Arief Kusuma, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
- 5) Bapak Indrawadi Tamin, M.Sc selaku, Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
- 6) Bapak Drs. Abdurahman, MS selaku Ketua Jurusan Bidang Konsentrasi Hubungan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
- 7) Ibu Prof.Dr. Kanti W.Walujo, M.Sc selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan cermat memberikan motivasi serta pengarahan teknis selama ini.
- 8) Seluruh Dosen beserta Staff Fikom Universitas Esa Unggul, terutama pak Lala, Mas Agus atas semua info-infonya yang sangat membantu penulis.
- 9) Ibu Dini Sri Lestari selaku perwakilan dari Pihak Manajemen OTC PT. Phapros, Tbk area Jateng, yang telah membimbing dan bersedia meluangkan waktunya untuk berdiskusi serta dukungan atas semua perijinan di lapangan.
- 10) Seluruh karyawan marketing, karyawan bagian produksi, bagian administrasi PT. Phapros Tbk area Jateng.
- 11) Seluruh pelanggan Apotik, *Modern Market*, Grosir/PBF, Bidan, Instansi di area Semarang Selatan yang telah bersedia melengkapi kuesioner penulis.

12) Teman-teman seangkatan genap 2009 dikelas eksekutif yang telah memberikan banyak masukan berarti bagi penulis, terima kasih buat Evitawati, Linda Lestari, Carla, Andy Hung, Andhika.

13) Teman seperjuangan penulis, *Genkpong Family*, khususnya Milla Malida terima kasih atas tumpangan tempat berteduh selama proses pembuatan skripsi ini Semarang-Jakarta.

14) Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat dan memberi sumbangan pemikiran bagi PT. Phapros, Tbk untuk melakukan pelayanan yang lebih baik di masa datang dan berguna bagi semua pihak, amien.

Semarang, Juni 2013

Penulis

(Isni Karoh)