

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan atas berkatrahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT. NLK INDONESIA MENANGANI KELUHAN PELANGGAN.

Adapun penulisan 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 sepenuhnya, bahwa dalam menyusun skripsi ini telah mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam dalamnya kepada para pihak yang membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan skripsi ini

Dalam hal ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arief Kusuma Among Praja. Selaku Rektor Universitas Esa Unggul Jakarta.
2. Bapak Dr. Holomoan Harahap, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.

3. Bapak Arifin S Harapan. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Esa Unggul Jakarta.
4. Bapak Dr. Erman Anom, MM. Selaku Penguji Skripsi
5. Ibu Euis Heryati, MM.M.Ikom. Selaku Ketua Bidang Konsentrasi Jurusan Hubungan Masyarakat.
6. Ibu Joan dan Bapak Okki. Selaku Seketariat Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
8. Bapak Irwin Saroha Siregar S.T. Selaku Manager Quality Control PT. NLK Indonesia.
9. Bapak Eviphantias S.T. Selaku Kepala Bagian OEM PT.NLK Indonesia
10. Bapak Kristiadi Palipur Selaku Pemegang/Penanggung jawab dokumen PT. NLK Indonesia
11. Ibu Ida Rangkuti Selaku Staff HRD PT. NLK Indonesia
12. Ibu Natalia S.E Selaku Staff Marketing PT. NLK Indonesia
13. Bapak saya Mamat Rahmat, yang doanya pasti selalu tercurah tanpa henti terima kasih sudah membesarkan saya dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan tidak berhenti memarahi saya jika tidak kuliah, terima kasih untuk tetap sehat sampai detik ini dan selalu menanyakan “kapan sidang, kapan selesai kuliahnya”.

14. Ibu saya Aisyah Rohayatini, yang sudah melahirkan saya, terimakasih sudah membesarkan saya dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang, selalu ada untuk mendengarkan cerita-cerita saya yang tidak penting, selalu bisa diajak tukar pikiran, terima kasih untuk setiap doanya yang selalu menyertai saya dimanapun saya berada.
15. Calon Suami saya Arhya Bayu Saputra yang selalu ada meluangkan waktunya untuk membantu penulisan skripsi ini sampai dengan selesai, selalu kasih masukan masukan serta semangat agar cepat-cepat skripsinya selesai.
16. Nunung dan bajjuri selaku om dan tante terima kasih atas doa dan dukunganya.
17. Bibi yanti, resty, rezky haidar, om kadar,ridho,dedy,saudara,om dan tante penulis di bekasi terima kasih atas doanya.
18. Sahabat sekaligus teman seperjuangan penulis Karimah, hanny, imron, yevia, elva, ade, Novelina, ovie, hermawan,edith, afrijal terima kasih telah menjadi sahabat yang menyenangkan.
19. Ponakan saya Azka, Nani Junita, Mas Evan, Rifki Maulana, Hilda AINU Syifa, Riri Aprilyanti, Astri Oktaviani, Dadan Nugraha, Sari Hayati Saudara-saudara saya yang selalu memberikan semangat dan selalu setia menemani.

Jakarta, Agustus 2017

Merisa Rahmawati