

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb,

Alhamdulillahrabbi lalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan juga berkah-Nya sehingga penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian *Customer Care* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Stasiun Hall Bandung“ dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam juga penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, semoga kita termasuk kedalam umat yang diberikan syafa’at di hari akhir nanti, amin ya rabbal alamin.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berjasa membantu penulis, dalam memberikan dukungan baik moril maupun materil, doa, dan juga motivasi:

1. Ibu Martha Tri Lestari, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan, serta bantuan dan waktu yang dicurahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Diah Agung Esfandari, B.A., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan, serta bantuan dan waktu yang dicurahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Ruth Mei Ulina Malau, S.I.Kom., M.I.Kom dan Ibu Kharisma Nasionalita S.Sos., M.A selaku dosen penguji.
4. Ibu Reni Nuraeni, S.Sos., M.Si selaku Dosen Wali.
5. Jajaran Dosen dan Staf Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Telkom yang telah membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini, memotivasi, dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tuaku, Mama Elfiani dan Papa Mawardi Muchtar yang selalu memberikan doa, motivasi, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Kakakku Annissa Merryyna dan Adikku Nesya Yolanda yang telah memberikan semangat dan selalu mengingatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman di Kampus, terutama kelas Ikom B 2010. Teman-teman seperjuangan skripsi yang saling memotivasi satu sama lain. Senang bisa kenal kalian dari awal kuliah sampai akhir kuliah. Terima kasih untuk semua kenangan dan pelajarannya selama ini.
8. Bapak Nopik Asharu selaku Staf Customer Care PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Hall Bandung yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
9. Bapak dan Ibu Kost Pondok Forgesto serta seluruh teman-teman penghuninya. Bapak dan Ibu Kost Mega Priangga serta seluruh teman-teman penghuninya yang selalu damai dan kondusif pada saat penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang-orang yang telah berjasa membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebut satu-persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, mengingat keterbatasan penguasaan berbagai referensi dan waktu yang dimiliki penulis. Oleh karena, itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun untuk pembaca.

Bandung, 9 Februari 2016

Penulis,



Niko Avila (1204100064)