

## Kata Pengantar

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih sayang dan nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh penulis. Penelitian ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Skripsi ini dapat selesai dengan baik tidak terlepas dari peranan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D selaku Rektor Universitas Telkom yang selalu memberikan sistem, prosedur maupun ketetapan kampus secara maksimal kepada Mahasiswa/i
2. Bapak Dr. Jafar Sembiring selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang selalu memberikan perubahan positif bagi Mahasiswa/i dan kalangan internal Fakultas Komunikasi dan Bisnis lainnya.
3. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah membina dan memberi arahan kepada seluruh Mahasiswa/i Prodi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Ayub Ilfandy Imran, B.Sc., MSc selaku Dosen Pembimbing penulis yang selama ini ikut serta membantu penulis dalam penyusunan materi penelitian dari awal hingga akhir. Terima kasih banyak, Pak.
5. Bapak Dedi Kurnia Syah Putra selaku Dosen Wali penulis sejak semester 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam perkembangan aktivitas penulis selama menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih banyak, Pak.
6. Bapak Drs. Misman dan Ibu Sulistyorini, Amd. Keb. Selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan, membantu dan mendukung penulis pada setiap langkah dan keputusan yang dipilih. Terima kasih banyak Ayah dan Mama.
7. Mas Reza Andre Pramudya S.Kep Ners selaku kakak tunggal penulis yang telah memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis. Terima kasih banyak, Mas.
8. Bapak Syarif Temungging selaku *Quality Management Section Head* PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda yang bersedia menjadi *Key Informant* 1 pada penelitian ini dan selalu berbaik hati menerima penulis masuk ke

ruangan beliau dan memberikan arahan positif mulai dari awal penulis menyampaikan keinginan untuk meneliti program kerja yang dirintis oleh beliau. Terima kasih banyak, Pak

9. Ibu Liza Anindya selaku *Communication and Legal Section* PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda yang bersedia menjadi *Key Informant 2* pada penelitian ini dan selalu baik hati menerima penulis dan memberikan arahan positif mulai dari awal penulis melaksanakan magang di perusahaan hingga menyampaikan keinginan untuk melakukan penelitian. Terima kasih banyak, Bu.
10. Bapak Shafwan Hadi selaku *Human Capital Section Head* PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda yang bersedia menjadi *Key Informant 3* pada penelitian ini dan selalu baik hati menerima penulis masuk ke ruangan beliau dan meluangkan waktu ditengah kesibukan kerja. Terima kasih banyak, Pak.
11. Mas Bachtiar Zulkifli selaku Supervisor Starbucks Terminal 2 Bandara Internasional Juanda yang bersedia menjadi *Supporting Informant 1* pada penelitian ini dan selalu baik hati menerima penulis ketika datang ke store Starbucks dan menyampaikan keinginan untuk melakukan penelitian.
12. Mbak Refanda Zulkarnain yang bersedia menjadi *Supporting Informant 2* pada penelitian ini dan selalu baik hati menyampaikan pendapatnya tentang Bandara Internasional Juanda
13. Novia Dianita Andiny yang bersedia menjadi *Supporting Informant 3* pada penelitian ini dan selalu baik hati menyampaikan pendapatnya tentang Bandara Internasional Juanda
14. Mas Surya, Mas Ari, Mas Angga, Mas Doni, Mas Mahisa, Mas Laras, Bu Kasiani, Mbak Titin, Mbak Yuan selaku *Communication and Legal Officer*, Mas Andy selaku *Human Capital Officer*, Mbak Fitri dan Mbak Monik selaku *Quality Management Officer*, dan Mbak Dila selaku *General Manager* serta seluruh staff PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.
15. Teh Olin, Teh Gina, Mas Tara dan Teh Zahra Sekretariat Fakultas yang selalu memberikan semangat kepada penulis sejak tahun pertama menempuh pendidikan di Fakultas Komunikasi dan Bisnis

16. Marcomm C teman sekelas seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
17. Mufida Nursufyana yang selalu memberikan semangat dan menjadi *daily reminder* kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini sehingga selesai tepat pada waktunya.
18. Ervira Wulandari, Novia Dianita Andiny, Taridhoansyah dan Zakiyah Ulfa yang setia menjadi sahabat dan teman seperjuangan dalam suka dan duka selama penelitian ini.
19. Silva Yolanda Pratiwi, wanita spesial yang ada dibalik layar yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
20. Semua pihak yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan bantuannya selama ini. Dengan tidak mengurangi rasa hormat karena tidak dapat menyebutkan satu per satu.

Dengan demikian penulis juga menyadari bahwa penulisan maupun isi dari penelitian ini masih kurang dari kesempurnaan, namun penulis yakin bahwa usaha akan berbanding lurus dengan hasil yang diperoleh. Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun dari berbagai pihak.

Bandung, 19 Desember 2016

Diandra Rachmadiansyah