

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat serta rahmat-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Penerapan Omnichannel Media Digital untuk Program *Caring* Pelanggan IndiHome (Studi Kasus pada Unit Customer Care PT Telkom Indonesia Witel Bandung)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi S1 Hubungan Masyarakat.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi *Digital Public Relations* Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan, ilmu, serta didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa berterima kasih kepada mama Marlina tersayang dan Alm. Papa Limra tercinta yang selalu mendo’akan untuk kesuksesan anaknya dan tidak pernah berhenti memberi semangat serta kekuatan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan dan *support*, baik dalam bentuk do’a, semangat dan materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti akan mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang tidak pernah berhenti memberikan rahmat serta karuniaNya dan selalu membuat peneliti percaya bahwa kemudahan akan selalu ada sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Adiwijaya S.si., M.si., selaku Rektor dan pimpinan tertinggi Universitas Telkom beserta jajarannya.
3. Ibu Ade Irma Susanty, Ph. D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Tita Melia Milyane S.Sos., M,M.Pd. selaku Ketua Program Studi *Digital Public Relations* Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung.
5. Bapak Drs. Hadi Purnama, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, ilmu yang bermanfaat, motivasi, serta telah meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.

6. Bapak Razie Razak, S.Sos., M.I.Kom. CIQaR. selaku Dosen Wali PR- 43- 03 yang selalu memberi informasi terkait perwalian serta perkuliahan.
7. Ibu Mia Putri Malinda selaku Manager Customer Care PT Telkom Indonesia Witel Bandung yang telah menjembatani peneliti kepada informan lainnya dan membantu peneliti dalam memberikan berbagai informasi, data, serta saran dalam melakukan penelitian ini.
8. Tete Eka Destiyana, April Nurul Azizah, Suyaliana selaku Pegawai Customer Care PT Telkom Indonesia Witel Bandung yang telah membantu peneliti dalam memberikan berbagai informasi, data, saran, dan semangat dalam melakukan penelitian ini.
9. Ibu Annisa Novia Sari S.I.Kom, M.M selaku dosen luar biasa *Digital Public Relations* Telkom University telah membantu peneliti menjadi informan ahli serta memberi saran dalam melakukan penelitian ini.
10. Amanda Tasya Kuswara dan Alya Afra selaku pelanggan IndiHome yang telah membantu peneliti dalam memberikan berbagai informasi, data, serta saran dalam melakukan penelitian ini.
11. Kakak dan Abang yang telah memberikan do'a, bentuk cinta dan kasih sayangnya serta semangat dan materil kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
12. Amanda Marsya Ridwan dan Karunia Mayruka Linuih yang telah memberi dukungan dan semangat kepada peneliti agar tetap kuat untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin.
13. Farid Alfarizi dan Dea Rishanti sebagai teman seperjuangan yang telah berbagi informasi, saran, dan *support*-nya yang selalu ada saat peneliti membutuhkan.
14. Marsya Farlina sebagai teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, doa, serta selalu ada saat peneliti membutuhkan.
15. Iffah Litunidzra, Radhiyatil Khaira, dan Aufa Mufiddah yang telah memberi dukungan dan semangat kepada peneliti agar tetap kuat untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin.
16. Telisa Saputro yang telah memberi dukungan dan semangat kepada peneliti agar tetap kuat untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin.
17. Upin Ipin Family sebagai teman seperjuangan yang telah berbagi informasi, saran, dan saling menguatkan satu sama lain agar dapat lulus bersama. Terimakasih untuk semuanya.
18. Seluruh keluarga dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah

mendo'akan dan menanyakan keadaan peneliti saat meneliti. Semoga kita semua selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

19. Raffi dan Nagita yang telah melahirkan Rayyanza Malik Ahmad sebagai bayi yang sehat dan lucu yang selalu membuat peneliti semangat dan bahagia dalam mengerjakan skripsi ini.

Bekasi, 12 April 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ray' with a stylized flourish.

Rahayu Adha Putri

NIM: 1503190017