

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Digital Public Relation PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Media Sosial X” dengan tujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi program studi Hubungan Masyarakat.

Peneliti turut mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom terkhusus kepada program studi Hubungan Masyarakat Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial atas ilmu, pengalaman, dan kesempatan yang diberikan selama ini. Peneliti menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Adiwijaya, S.Si., M.Si. selaku rektor Universitas Telkom.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Ibu Dr. Tita Melia Milyane, S.Sos., M.Mpd. selaku Ketua Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
4. Ibu Aqida Nuril Salma M.A S.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing peneliti yang selalu membantu dan membimbing peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Ayub Ilfandy Imran, Ph.D. selaku Dosen Wali peneliti yang selalu memberikan arahan dan dukungan selama peneliti berada di kelas PR 44-01.
6. Kepada seluruh staff LAAK FKB dan staff prodi Digital Public Relations yang telah membantu peneliti pada keseluruhan proses administrasi selama masa perkuliahan
7. Bapak Agus Kade Sucita selaku Koordinator Contac Center PT KAI yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT Kereta Api Indonesia
8. Bapak Santo Puji Mulyono, Bapak Daffa Akbar Bramandya, Bapak Ramsin dan Ibu Demita Puspita Sari selaku Informan Kunci
9. Bapak Ginastra selaku Informan Ahli peneliti yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti.

10. Kak Ario, Ibu Alfi , dan Kak Hellen selaku Informan Pendukung peneliti yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara oleh peneliti.
11. Bapak Pedro Arto Wibowo Sunarto A.Md.Par. dan Ibu Ayu Yuhaeti selaku orang tua peneliti yang selalu mendukung dan memberikan doa kepada peneliti dengan penuh kasih sayang
12. Ko Agin Kak Fitri Ameera dan Azzura selaku kakak dan keponakan peneliti yang selama ini sudah membantu peneliti dan memberikan saran *support*.
13. Yuwonno A. Wibowo selaku orang terdekat peneliti yang selama ini telah memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
14. J.Cookie Von Joyfull R yang dengan kehadirannya telah memberikan kebahagiaan dan semangat selama penulisan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan *Digital Public Relations* angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan moral dan intelektual selama masa studi dan penulisan skripsi ini PR 44-01, terima kasih telah turut serta menemani dalam menjalani kehidupan di Universitas dan memberikan banyak pengalaman.
16. Farah Syifa Nabila, Eunnice Gabriella, Aymelia Juliana, Viona Carlina, Diandra Aisyah, Lidia Nur Adelia Nugroho, Anissa Tiara Agustina, dan lainnya selaku teman baik peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu terimakasih telah mendengar keluh kesah, memberikan dukungan, dan menjadi *support system* peneliti selama ini.
17. Tidak lupa, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, kerja keras, dan semangat yang tidak pernah padam dalam menyelesaikan skripsi ini meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan.

Bandung, 26 Juni 2024

Virgin Yus Angelin

NIM: 1503201257