

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan rezeki-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian akhir (skripsi) dengan judul “Peran Humas pada *Frontliner* Rumah Sakit Oetomo dalam Meningkatkan *Service Excellence*” dengan lancar hingga pada tahap ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Komunikasi di Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial di Universitas Telkom. Penulis menyadari bahwa penelitian akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, berkat doa, dukungan, serta usaha dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu tentunya dengan banyak bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada orang-orang yang telah mendukung penulis, 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 Ilmu Sosial Universitas Telkom.
3. Ibu Dr. Tita Amelia Milyane S.Sos., M.M.Pd Selaku Ketua Program Studi S1
4. Ibu Aqida Nuril Salma selaku Dosen Wali Kelas PR-45-03
5. Bapak Muhammad Al Assad R, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi sejak awal hingga akhir.
6. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Digital Public Relations yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis mengikuti studi di Universitas Telkom
7. Ibu Reisyah, selaku *human resources* di RS Oetomo yang telah menjembatani proses pengambilan data penulis
8. Bapak Adetya Fanany, Ibu Layla Nurkhotimah dan Ibu Fitri Andriani selaku pihak perwakilan *frontliner* yang bersedia menjadi informan kunci
9. Ibu Ade dan Bu Melly Ekawati selaku pihak *Marketing* yang bersedia menjadi informan kunci
10. Ibu Rita Destiwati S.S., M.Si selaku Dosen Ilmu Komunikasi yang bersedia menjadi informan ahli

11. Seluruh keluarga penulis, Ayah, Mama, Tete yang selalu mendoakan, mendukung dan mengiringi setiap jalan yang dilalui penulis selama ini

Akhir kata, penulis berharap penelitian akhir ini dapat menjadi manfaat dan berguna di masa depan. Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis berharap kritik dan saran yang membangun dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi penulis untuk kedepannya.

Bandung, 5 Februari 2025



Dinda Ayu Permatasari