

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Implementasi Strategi *Public Relations Make Our Customer Hero (MOCH)* Tens Coffee dalam Membangun *Customer Relations*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom. Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan yang tak ternilai harganya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc, Rektor Universitas Telkom atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan.
2. Ibu Dr. Iis Kurnia Nurhayati, S.S., M.Hum. Dekan Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, atas dukungan dalam pembelajaran dan penelitian.
3. Ibu Dr. Sri Dewi Setiawati M.Si., Ketua Program Studi S1 Hubungan Masyarakat, atas kesempatan pembelajaran dan keterampilan di jurusan *Digital Public Relations*.
4. Ibu Aqida Nuril Salma, S.I.Kom., M.A, dosen wali kelas PR-45-03, yang dengan kesabaran dan keikhlasannya telah memberikan arahan, bimbingan, serta berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan. Bantuan dan motivasi dari beliau sangat berarti dalam setiap langkah penulis menyelesaikan studi.
5. Bapak Moch. Armien Syifaa Sutarjo, S.S., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing penulis, yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya untuk memberikan bimbingan yang mendalam, ilmu yang berharga, dan saran-saran konstruktif. Arahan beliau menjadi kompas utama bagi penulis dalam menuntaskan penelitian ini hingga selesai.
6. Kepada seluruh informan penelitian yang terlibat, atas kesediaan meluangkan waktu, berbagi informasi, serta memberikan wawasan berharga yang menjadi fondasi utama data penelitian ini. Kontribusi dari Bapak/Ibu/Saudara sekalian sangat vital dalam keberhasilan penelitian ini.
7. Kepada kedua orang tua penulis tercinta, Papah Rolando dan Mamah Tita, serta adik-adik penulis, Kaka Sasa, Kaka Ima, Aa Oman, dan Dede Ahmad, atas cinta, dukungan, serta doa-doa tiada henti yang selalu menyertai. Dukungan keluarga adalah sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan.

8. Kepada sahabat-sahabat terkasih yang menemani dalam suka, duka dan tumbuh dewasa bersama penulis, Wafa Amalina, Azmi Adzkiya Shaliha, Syifa Hayatina. Kalian selalu memberikan pelukan hangat dan selalu ada dalam setiap proses dan tantangan yang penulis lalui, membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan penuh makna.
9. Kepada teman-teman yang penulis kenal semasa kuliah, Hani, Rina, Dinda, Aurel, Qia, dan Chisyana. Kalian telah menjadikan kehidupan penulis menjadi lebih berwarna dan memberikan banyak pembelajaran tentang kehidupan dan pertemanan.
10. Kepada seluruh rekan-rekan bimbingan MSO, khususnya Raissa, Ivanna, Hanna, Reyhan, dan Adel, menjadi teman seperjuangan yang luar biasa, saling mendukung, dan memotivasi satu sama lain dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini sampai akhir.
11. Terakhir, kepada diri sendiri, serta yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi tiada henti, mendorong peneliti untuk bertahan dan terus melangkah hingga berhasil menyelesaikan perjalanan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi penelitian selanjutnya.

Bandung, 5 Juli 2025



Annora Narda Na'ilah

NIM: 1503210138