

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat kekuatan dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Dalam Menanggapi Komplain Pelanggannya Melalui Fasilitas *SMS HOTLINE*”.

Penulis menyadari tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang dialami penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini. Namun berkat dukungan dari kedua orang tua serta adik yang sangat kusayangi yang selalu mendoakan tiada hentinya dan memberikan kasih sayang selalu. Dan terspesial untuk Ajeng yang selalu setia mendampingi sehingga memberikan warna dalam hidupku, kalian begitu berharga sekali dihati dan kehidupanku.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak melibatkan pihak, melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Bapak Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia. Atas ijin yang diberikan kepda peneliti untuk dapat melaksanakan penelitian ini.
2. Yth. Bapak Drs. Manap Solihat, M.Si, selaku Ketua Jurusan *Public Relations* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

3. Yth. Bapak Inggar Prayoga., S.I.Kom selaku Dosen Pembimbing penulisan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Staf Dosen *Public Relations* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuannya.
5. Kepada Sekretariat Ilmu Komunikasi & *Public Relations* Astri Ikawati A.Md Kom dan Rr. Sri Intan Fajarini, S.I.Kom terimakasih atas bantuannya.
6. Terimakasih kepada Kepala SubBagian Humas dan Protokoler Dra. Mimin Sumilawati, MAP atas pemberian ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Divisi Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
7. Kepada Bapak Drs. Dudi Abdul Rozak, MARS selaku Koordinator Publikasi & Wartawan dan juga sebagai pengurus fasilitas *SMS HOTLINE* yang telah memberikan masukan, motivasi serta bantuannya mengenai informasi yang dibutuhkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada Ibu Dra. Ani Mulyani selaku Koordinator Humas & Protokoler yang telah memberikan bantuan dan informasinya yang sangat berguna bagi penulis.

9. Kepada seluruh staf Humas dan Protokoler yang telah membantu, memberikan masukan serta dorongan kepada penulis pada saat melaksanakan penelitian di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
10. Kepada Ajeng, Gilang, Rizwan dan Firman yang selalu menemani baik susah maupun senang, membantu dan memberikan dorongan dan semangatnya kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Untuk sahabat-sahabat ku di kelas PR 2008 (Eko, Reynold, Yusuf, Hero, Winda, Anne, Lisa, Dian, Innri, Aniel, Nandini, Badrul) atas keceriaan, semangat dan dukungan kalian yang memotivasi penulis. Senang sekali rasanya dapat mengenal dan merasakan kebersamaan bersama kalian selama ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dorongannya.

Penulis yakin tanpa bantuan dan bimbingan semua pihak, Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Dan peneliti mengharapkan saran, masukan dan kritik yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, Juli 2011

Penulis,

Rinaldi Dwi Nugraha