KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rakhmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Strategi Humas PDAM Tritawening Kota Bandung dalam Menanggapi Pengaduan Pelanggan (Studi Deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Humas PDAM Tritawening Kota Bandung dalam Menanggapi Pengaduan Pelanggan di Media sosial Twitter)** ini sebagaimana mestinya dengan segala kekurangan dan kelebihannya. Salam dan shalawat tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam penelitian telah dilewati sebagai suatu tantangan yang seharusnya dijalani, di samping sebagai pemenuhan kewajiban yang memang semestinya dilaksanakan. Namun atas izin Allah SWT, juga berkat usaha, doa, semangat, bantuan, bimbingan serta dukungan yang peneliti terima baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Alhamdulillahirabbil'alamin.

Terimakasih kepada kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan motivasi dan kepercayaan kepada peneliti. Terimakasih telah dan selalu menjadi motivasi paling tinggi serta pengalaman terbaik dalam hidup yang baik di kehidupan peneliti. Terimakasih atas dukungan materi dan moril serta kasih

sayang yang tiada hentinya untuk peneliti. Pada kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada orang-orang terkasih peneliti yaitu kepada :

1. **Yth. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., M.A** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia atas segala dukungannya.
2. **Yth. Ibu Melly Maulin P, S.Sos., M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Unikom atas ilmu, motivasi serta nasehat kepada peneliti.
3. **Yth Bapak Inggar Prayoga, M.I.Kom** selaku pembimbing dalam penyusunan Skripsi ini, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan koreksi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Terimakasih untuk segala motivasi, dukungan serta contoh yang baik kepada para mahasiswanya khususnya untuk diri pribadi peneliti.
4. **Yth. Ibu Tine Agustin Wulandari, M.I.Kom.,** selaku Dosen wali peneliti selama ini yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan kesempatan kepada peneliti untuk sharing. Terimakasih untuk segala motivasi dan dukungannya.
4. Yth. Para Staf Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Ibu Rismawaty, S.Sos.,M.Si., Ibu Desayu Eka Surya,S.Sos.,M.Si. Bapak DR.Drs.H.M. Ali Syamsudin Amin**,**S.Ag.,M.Si, Bapak Drs. Manaf Solihat, M.Si., Bapak Adiyana Slamet, S.IP.,M.Si. Bapak Olih Solihin, S.Sos.,M.I.Kom., dan

Bapak Sangra Juliano P, M.I.Kom.,yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada peneliti.

5. **Yth. Ibu Astri Ikawati, A.Md. Kom** selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia yang telah banyak membantu memberikan informasi dan memberikan pelayanan untuk penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini.
6. **Yth. Ibu Ratna W., A.Md.,** selaku Sekretariat Dekan FISIP, yang telah banyak membantu dalam pembuatan surat perizinan penelitian
7. **Yth. Tarsum** selaku kepala kasubid humas PDAM Tirtawening Kota Bandung yang telah memberikan izin penelitian untuk melaksanakan penelitian ini serta bersedia menjadi informan peneliti.
8. **Yth. Seluruh Jajaran staf Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung**, Bapak Indra dan Bapak Tarsum yang sudah banyak membantu peneliti dalam mencari informasi serta berkenan menjadi informan dalam penelitian ini.
9. **Rekan-rekan Ilmu Komunikasi 2011** (ganjil) yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. **Kepada semua orang yang telah membantu di beberapa kesempatan.**

Terima kasih selama proses penelitian ini juga banyak memberikan bantuan dan semangat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, dimanapun kalian berada semoga Allah SWT membalas semua ketulusan yang telah kalian berikan.

Akhir kata, peneliti ingin memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini. Guna penyempurnaan penelitian ini peneliti selalu terbuka untuk kritik dan saran. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua, Amin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Bandung, Februari 2016

Peneliti

Tejo Winarno
NIM 41811136