KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang tak terhingga, peneliti meyampaikan segala puji bagi ALLAH SWT yang memiliki segenap Asmaul Husnah dan pemelihara alam semesta. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada nabi besar pembawa risalah dari suri tauladan yaitu Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat beliau. Peneliti menyadari bahwa karena taufik, hidayah dan inayah-Nyalah usulan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **"Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat"**

Skripsi ini, peneliti banyak sekali mendapatkan bimbingan, petunjuk dan motivasi dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, terutama peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar–besarnya untuk kedua orang tuaku tercinta Mama dan Papa yang selalu memberikan kasih sayang dan semangat serta dukungan baik secara moril maupun materil dan membantu peneliti terutama melalui untaian doa–doanya.

Peneliti sadari sepenuhnya bahwa dalam melakukan penyusunan skripsi ini banyak memperoleh dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini, Secara khusus peneliti sampaikan terimakasih kepada :

1. Yth. **Prof. DR. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., M.A s**elaku Dekan FISIP Universitas Komputer Indonesia Bandung, Yang telah mengeluarkan surat Pengantar Penelitian Skripsi Untuk Peneliti.
2. Yth. **Drs. Manap Solihat. M.Si s**elaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan pengarahan dan pandangan sebelum dan sesudah peneliti melaksanakan Skripsi.
3. Yth. **Melly Maulin P. S.Sos. M.Si** selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Komputer Indonesia Bandung yang juga sebagai dosen yang telah banyak memberikan pengetahuan dan berbagi ilmu serta wawasan selama peneliti melakukan perkuliahan. Selain itu juga sebagai ketua dan penelaah seminar usulan penelitian terimakasih atas masukan dan saran-saranya.
4. Yth. **Sangra Juliano Prakasa S. Ikom, M.ikom** selaku Dosen wali IK - 3 2009 yang telah banyak membantu segala hal baik pengetahuan maupun membantu memproses perwalian dengan baik, di dalam jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Komputer Indonesia Bandung

5. Yth. **Desayu Eka Surya S.Sos. M.Si** Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada peneliti selama melaksanakan bimbingan serta memberikan arahan sebelum dan sesudah peneliti melaksanakan Skripsi.
6. Yth**. Ari Prasetyo S.Sos. M.Si** Selaku Penelaah seminar Usulan Penelitian, terimakasih masukan dan saran-saranya yang telah di berikan kepada peneliti.
7. Yth. Bapak/ Ibu dosen di Prodi Komunikasi, Khususnya Kepada **Ibu Rismawaty, S.Sos., M.Si.**, **Bapak Adiyana Slamet., S.IP., M.Si., Olih Solihin, S.Sos, M.Ikom., M.Si., Ibu Tine Agustin Wulandari, S.I.Kom, Inggar Prayoga S.Ikom** seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang telah mengajarkan peneliti selama ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada peneliti selama perkuliahan berlangsung.
8. Yth. **Ratna Widiasti A.md** Selaku Sekretariat Dekan FISIP Universitas Komputer Indonesia Bandung Yang telah membantu semua keperluan peneliti sebelum dan sesudah peneliti melakukan laporan tugas akhir skripsi.
9. Yth. **Astri Ikawati A.md. Kom** selaku Staf Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universtas Komputer Indonesia Bandung yang telah membantu semua keperluan peneliti sebelum dan sesudah peneliti melakukan laporan tugas akhir skripsi

10. Kaka ku **Heriana Puranama Alam S.KOM dan Kaka ku Dewi, SE Pramanik** tersayang yang selalu berdoa untuk keberhasilan dan memberikan semangat bagi peneliti.
11. **Kiki Zaenal Mutaqin** Yang kusayangi dan tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi untuk keberhasilan dan semangat bagi peneliti.
12. **Keluarga Besar Papah** Yang telah memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan dan semangat bagi peneliti.
13. **Seni, Rio. Riezka, Rinjani, Ovie. Citra Abadi,Lexsa, Lisbeth, Tris Oktaviani, Lusi Meilany, Risma Maharani, Ririn Pertiwi** teman Seperjuangan yang telah membantu dalam segala hal dan memberikan doa untuk keberhasilan peneliti.
14. Buat Sahabatku **Cynthia, Wulan, Syania, Intan dan Putri nonon** yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi bagi peneliti.
15. Salam satu perjuangan untuk teman-teman UNIKOM terutama rekan IK-3, IK-H2, dan IK-Jurnal. Insya Allah kita lulus tahun 2013.
16. Buat teman–teman di kelas Humas 3, Humas 1 yang telah menjadi teman yang baik dan memberikan doa serta dorongan bagi peneliti.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata Peneliti ucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan Skripsi ini. Untuk kesempurnaan skripsi ini, maka kritik saran yang membangun sangat peneliti nantikan

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. *Aamiiin....*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Juli 2013

Peneliti

Galih Luginawati
NIM : 41809106