KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, bahwasanya atas rahmat, berkah dan hidayah-Nya pula peneliti dapat menyelesaikan penelitian Skripsi Strasatu **Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer On Train* Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo wilis Bandung-Surabaya**

Adapun tersusunnya Skripsi ini adalah sebagai bukti telah menyelesaikan studi Stratasatu Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi humas, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis tujukan kepada kedua orang tua ”Mama dan Bapa” tercinta dan adik-adik penulis yang telah dengan tulus memberikan segalanya kepada penulis, dan telah mengajari banyak hal tentang arti cinta, kehidupan dan belajar jadi wanita yang mandiri. aku teramat bangga menjadi anak dan kaka untuk kalian semua.

Serta dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. **Yth Dr.Ir.Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc** , selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
2. **Yth Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,M.A** , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) .

3. **Yth Bapak Drs. Manap Solihat M.Si.,** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan *public relations,* yang telah memberikan pengesahan pada Penelitian skripsi ini.
4. **Yth Ibu Rismawati S.sos M.si** selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih atas masukan dan kesabarananya dalam membimbing peneliti semoaga ibu diberikan kesehat selalu.
5. **Yth Bapak Sangra Juliano S.ikom** Selaku dosen wali. yang selalu memberikan arahan tentang perwalian dan bimbingan program SPSS.
6. **Yth Bapak dan Ibu dosen** Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan Ilmu, Pengetahuan serta Wawasan kepada kami.
7. **Yth Bapak Sugeng Priyono** selaku EVP humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah memberikan izin mengadakan penelitian di perusahaan ini.
8. **Yth Bapak Suprapto** selaku pembimbing dilapangan. yang selama melakukan penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
9. **Yth Bapak/Ibu staff dan karyawan divisi Humas,** yang selalu membantu penulis selama penulis melakukan penelitian.
10. Rini wahyuni, Aris priatna, Raisya kalian adik-adik yang selalu buat peneliti marah,senyum.
11. Kasmeri Prima S.kom *"abie*" terimakasih atas kesabaran, perhatian, pengertian yang diberikan kepada peneliti.

12. Keluarga besar Bapak Isyak terimakasih atas doa dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Semoga kita tetep menjadi keluarga yang kompak.
13. Keluarga besar Pamitran terimakasih atas perhatian, dukukungan dan doanya, kalian adalah keluarga kedua buat peneliti, semoga menjadi keluarga yang tetap kompak selalu.
14. Teman-teman di Progrm Study Ilmu Komunikasi angkatan 2008 khususnya IK – 2 dan IK – H3 Debby sahabat yang membantu peneliti dalam penyebaran angket terimakasih atas waktu dan suportnya, Yayu "baby" terimakasih pinjaman kartu perpusnya ceretnya kurangin yah , Mega "eot" yang telah membantu peneliti menemani dan menyebarkan angket, Dita terimakasih telah membantu peneliti, dan dela "kodel" , terima kasih atas bantuannya.
15. Sahabat-sahabat peneliti Revy nuzuludina W, Delita P andrian, Nindy, terimakasih atas semua dukungan dan suportnya.
16. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga kebaikannya dibalas oleh ALLAH S.W.T

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Amin…

Bandung, July 2012

Penulis