KATA PENGANTAR

Assallamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi ini dapat Peneliti selesaikan tepat pada waktunya.

Pada proses penyusunannya, tentu banyak kesulitan dan hambatan baik secara teknis maupun non teknis yang dialami peneliti. Namun, atas ijin Allah SWT akhirnya semua kesulitan dan hambatan dapat dilewati.

Selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan motivasi dari keluarga. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta, Bapak **Tarli**, serta Ibunda tercinta, **Ariyah**. Terimakasih atas kasih sayang, do'a dan motivasi baik moril maupun material yang tak terhingga.

Dengan penuh kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih kepada Yang Terhormat :

1. **Yth. Prof. DR. Samugyo Ibnu Redjo., Drs.,M.A**, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uuversitas Komputer Indonesia terimakasih atas pemberian ijin penelitian kepada peneliti.
2. **Yth. Melly Maulin P., S.Sos., M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Wali peneliti, terimakasih atas bantuannya

dalam proses perwalian, nasihat, motivasi dan juga ilmu-ilmu yang diberikan pada masa perkuliahan.

3. **Yth. Sangra Juliano P., M.I.Kom** selaku pembimbing sekaligus sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terimakasih atas, segala arahan, kritikan dan juga motivasi yang diberikan kepada peneliti.
4. **Yth. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si** selaku ketua sidang penelitian. Terimakasih atas arahan, masukan dan juga motivasinya. Terimakasih juga atas segala ilmu-ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
5. **Yth. Olih Solihin, S.Sos., M.I.Kom** selaku penelaah sidang penelitian. Terimakasih atas masukan serta arahannya untuk menyempurnakan karya ilmiah peneliti.
6. **Yth. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Tine A. Wulandari, M.I.Kom, Inggar Prayoga, M.I.Kom, , Drs. Manap Solihat, M.Si, Dr. Rismawati, M.Si, Adiyana Slamet, S.Ip., M.Si,** yang memberikan begitu banyak ilmu serta pengetahuan berharga pada peneliti selama proses perkuliahan.
7. **Yth. Staf** di lingkungan Program Studi Ilmu Komunikasi **Astri Ikawati, A.Md. Kom dan Ratna Widiastuti A.Md** terimakasih atas bantuan administratif pada proses perijinan penelitian.
8. **Yth. Ibu Ros Rosidah** selaku *Supervisor Contact Center* PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat yang telah mengijinkan peneliti melakukan

penelitian dan juga staf operasional *Contact Center PLN123* yang membantu peneliti memperoleh data penelitian.

9. **Kepada Kakak** tercinta peneliti, **Erni Nurbaeti** dan **Darito Herdianto**, terimakasih banyak atas dukungan serta motivasinya. **Adiku Andika Wiguna** yang menjadi motivasi untuk bisa memberikan Contoh terbaik kepadanya.
10. **Kepada keluaga besar Kakek dan Nenek** dari ibu dan bapak terimakasih atas dukungan serta doanya.
11. **Kepada Sahabat** tercinta, **Bang Acil** dan keluarga, **Ismy** dan keluarga, juga **Miun**. Terimakasih banyak atas dukungan dan bantuannya selama peneliti menjalani masa perkuliahan.
12. **Keluarga Kosan** Kubang sari III. No.9, **Yeli, Nida, Wiwin**. Terimakasih atas bantuan dan do'anya selama peneliti tinggal di Bandung.
13. **Seluruh Pengurus serta anggota Media Mahasiswa Indonesia.** Terimakasih atas motivasi, pengetahuan baru dan ilmu baru yang diberikan pada peneliti.
14. **Teman-teman seperjuangan IK- 1 dan Humas 1** yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama peneliti menjalani perkuliahan.

Peneliti menyadari betul, Skripsi ini tidaklah sempurna karena peneliti juga masih dalam tahap belajar, karena sesunggunya kesempurnaan sejati hanya milik Allah SWT.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penelitimengucapkan terimakasih kepada semua pihak, jika tanpa dorongan dan bimbingan semua pihak, Skripsi ini tidak akan selesai tepat pada waktunya.

Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin...

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bandung, Agustus 2016

Peneliti,

EUIS HANDINI
NIM. 41812011