KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji dan syukur seraya peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmatdan ridho-Nya, peneliti diberikan kekuatan, kemudahan, kelancaran, petunjuk dan ketabahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Peranan *Customer Service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam Pemberian Informasi (Studi Deskriptif Mengenai Peranan *Customer Service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Pengguna KeretaApi di Stasiun Bandung)."** Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Maka dalam Kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan rasa terimakasih kepada orang-orang yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan penelitian ini, terutama peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar–besarnya untuk kedua orang tuaku **Ayahanda (Alm) Ahmad Hidayat** dan **Ibunda tercinta Sukaesih** yang sangat saya cintai dan sayangi, terima kasih atas doa restu dan dukungan baik secara moril dan materil kepada peneliti. Terima kasih atas segalanya, perjuanganmu, kesabaranmu, kasih sayang, tulus cintamu, dan terkadang membuat kecewa. Peneliti persembahkan untuk kedua orang tua yang tidak henti-hentinya mendoakan peneliti.

Dalam mengerjakan skripsi ini tidak sedikit peneliti menghadapi kesulitan serta hambatan baik teknis maupun non teknis. Namun atas izin Allah SWT Yang Maha Kuasa, 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. Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih, dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Yth. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., M.A.** Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, yang telah mengeluarkan surat pengantar penelitian kelapangan.
2. **Yth. Melly Maulin P., S.Sos., M.Si** dan **Yth. Sangra Juliano P, M.I.Kom,** Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Ilmu Komunikasi Periode 2014 – 2016, mengucapkan terima kasih atas berbagai bantuan serta pengalaman berlangsung ketika peneliti menimba ilmu di Universitas Komputer Indonesia.
3. **Yth. Dr. Rismawaty, S.Sos., M.I.Kom,** Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah mengeluarkan lembar pengesahan dan persetujuan untuk penulisan skripsi ini.
4. **Yth. Olih Solihin S.Sos, M.I.Kom,** Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan motivasi kepada peneliti, selaku Dosen wali yang telah banyak membantu dari semester awal hingga semester akhir, memberikan nasehat, semangat, dan bimbingan kepada

peneliti dan Selaku Penelaah Sidang Skripsi yang memberikan kritik dan saran yang membangun pada peneliti.

5. **Yth. Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si,** Selaku Dosen Pembimbing yang tidak hentinya memberikan motivasi, nasehat dan motivasi dalam membangun dan menambah kualitas peneliti dalam Penulisan Skripsi ini.
6. **Yth. Inggar Prayoga, M.I.Kom,** Selaku Ketua Sidang Skripsi yang memimpin sidang peneliti dengan kebijaksanaannya dan menambah kualitas dalam skripsi ini.
7. **Yth. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen** Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan begitu banyak ilmu bagi peneliti selama kuliah di Universitas Komputer Indonesia.
8. **Yth. Astri Ikawati. A.Md**. **Kom,** Selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu dalam mengurus yang berkaitan dengan perkuliahan, serta penulisan skripsi yang dilaksanakan.
9. **Yth. Ratna W, A.Md**. Selaku secretariat Dekan FISIP UNIKOM yang telah membantu dalam surat perizinan berkaitan dengan penelitian.
10. **Yth. Moh. Fadilah Dwi Permana, Ibu Ari Ismayanti, Bapak Nopik Asharu**, **Bapak Indra Hari Asmara** Selaku *Assisten Manager Customer Service on Stasion* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung. yang telah memberikan izin, dukungan, bantuan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

11. **Seluruh Staff *Customer Service on Stasion*** PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah Operasi 2 Bandung, yang telah membantu dalam memberikan informasi dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada **(Alm) Uwa Warsih**, Ka **Wawan Setiawan, Ka Rita Astuti** dan Keponakanku **Auliya, Hasna, Qolbiyah** dan **Dawiyah** Selaku keluarga Peneliti, Terimakasih atas doa dan dukungan sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini tepat waktu.
13. Sahabat-sahabat peneliti selama perjuangan penulisan skripsi khususnya **Andini Meidina Utami dan M. Hardika GR.** Terima kasih atas kasih sayangnya, pertemanannya yang penuh cinta, kebersamaannya, tawa dan candanya.
14. **Untuk Seluruh Teman-teman IK-5 & IK Humas-2 tercinta khususnya Amalia Destyo, Irene Florency, Ayudya Mustika, Rizkita Christi, dan Martin Yahya.** Terima kasih banyak selalu memberikan semangat, kasih sayang, khususnya pertemanan dan segala bantuannya selama perkuliahan.
15. **Untuk para Sahabat, Rina Dwiyanti, Itadesy, Ramda Nur fauziah, Feny Erlina, Tiara Nabilla, Elsmonica, Zahra Hanakhansa, Chintya Prima R, Mahesa Agni, Insan Hamidi, BelaBhakti, Vanani Indra, Hilman Tsani, Graha Wibisana, Ferdy Senjatiana, Santi Trisnawati, dan Herry** Walaupun berbeda Universitas tetapi kalian tetap menjaga silaturahmi dengan baik, saling membantu, selalu memberikan semangat, dan doa kepada peneliti.

16. **Serta kepada semua pihak** yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan, dorongan, motivasi, dan pembelajaran yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam melakukan Skripsi ini dan semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya, dan pembaca lain umumnya. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan itu akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT yang Maha Kuasa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Maret 2017

Peneliti,

AcepWahyudin
NIM. 41812203