

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih sayang dan nikmat-Nya sehingga skripsi dengan judul “Persepsi Konsumen dalam Strategi Penanganan Krisis *Public Relations* pada Kasus AirAsia QZ8501” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang pendidikan sarjana dengan mengikuti format dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Skripsi ini dapat selesai dengan baik tidak terlepas dari peranan serta dukungan beberapa pihak. Untuk itu izinkanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng, Ph.D selaku Rektor dan pimpinan tertinggi Telkom University.
2. Bapak Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
3. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi, yang selalu memberikan *support* dan pembinaan kepada seluruh mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi. Terima kasih banyak Bu Hani sudah berbaik hati membimbing, membantu, dan memberikan dukungan terutama selama di HIMA IKOM.
4. Kedua dosen pembimbing saya selama menyelesaikan skripsi ini, Ibu Roro Retno Wulan, S.Sos., M.Pd dan Bapak Indra Novianto Adibayu Pamungkas, SS, M.Si yang disela-sela kesibukannya senantiasa membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, memberikan nasihat-nasihat serta *support*, serta meluangkan waktu untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak Bu Roro dan Pak Indra.
5. Dosen Wali saya sejak semester 1, Ibu Martha Tri Lestari yang telah membantu penulis dalam menempuh jenjang pendidikan selama 4 tahun. Terima kasih banyak Ibu Martha.
6. Seluruh Dosen dan Staf Akademis Prodi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

7. Keluarga saya di rumah; Ayah Pudin Saepudin, Ibu Susan Nawang Wulan, Adik Agharid Ijlal Fauzan, dan Adik Kayla Kalyana Firdausya yang selalu setia mendengarkan keluh kesah saya selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih karena selalu mendukung semua hal yang penulis lakukan dan memberi kekuatan! *I love you, forever.*
8. Keluarga besar Yusuf Achmad; Oma, Opa, uwa, om, tante, serta sepupu-sepupu saya yang selalu kompak dan memberi semangat, dukungan, serta doa.
9. Luthfa Annisa Prisanty, Putri Aprillintang Ayu Wahyudi, Avia Andiani, Meilania Kusuma Dewi, Rivaldy Niadi Putra, Rangga Putera Perdana, Lidya Novitasari, Tika Hardiyati, dan Eka Hajar—*i call them BD Family*. Teman, sahabat, sekaligus keluarga terbaik selama 4 tahun masa kuliah yang dalam segala masalah masih bisa tetap saling *support* dan saling menghibur satu sama lain. Terima kasih atas *quality time*, *surprise* dan kado setiap ulang tahun, dan *jokes-jokes* recehnya. *I'm so gonna miss you, guys.*
10. Tim Inti Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2.0: Edward Patrick, Fitri Azizah, Lidya Novitasari, Iqbal Ibrahim Sungkar, dan Annuary Rachman. Terima kasih atas satu tahun kerjasama dan kebersamaannya yang sangat berharga. Satu tahun terbaik yang akan penulis jadikan pengalaman dan penulis kenang selamanya. *See you on top!*
11. Anak-anak kesayangan di Departemen Eksternal Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2.0: Meilania, Rofi, Clarista, Shobah, Adzkia, Fachmi, Ayu Putri, Keke, Jori, dan Aya. Terima kasih banyak atas kerjasama, gosip, dan candaannya selama ini. Semoga kita semua sukses bersama di masa depan. *I love you!*
12. Seluruh rekan-rekan keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi 1.0 dan 2.0. Aditya Bayu Prabawa, Luqman Abyadh Jundana, dan Haidy Zulfikar; terima kasih atas *jokes-jokes* dan musik yang keren. Vega Febriana, Ayulita Permatasari, dan Astri Lestari; terima kasih sudah menganggap penulis sebagai kakak kalian dan sudah menjadi adik yang sangat baik selama ini, *love you*. Alm. Rizky Akbar Bogard; adik saya

yang kuat, hebat, dan penuh loyalitas sampai detik terakhir, *we will always miss you, Gar.*

13. Ayudhia Indhira Haris, Muthia Adilah, dan Muhamad Ganda Rahmalis yang setia menjadi sahabat dalam suka dan duka sejak bertemu di kelas IKOM A 2012.
14. Kak Rani Tri Meidiawati, S.Ikom dan Fitri Arfilia, S.Ikom, kakak-kakak penulis selama di kampus. Terima kasih kak atas dukungan, pelajaran, dan semangatnya! Semoga suatu saat kita bisa berkumpul lagi.
15. Teman-teman sesama keluarga IKOM 2012 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas kebersamaannya selama ini. Sukses selalu!
16. Semua pihak yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan bantuannya selama ini. Dengan tidak mengurangi rasa hormat karena tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga skripsi dengan judul “Persepsi Konsumen dalam Strategi Penanganan Krisis *Public Relations* pada Kasus AirAsia QZ8501” ini dapat dipahami dan berguna baik bagi penulis sendiri maupun berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang kurang berkenan dan penulis memohon kritik serta saran yang membangun demi perbaikan di masa depan.

Bandung, April 2016



Andreana Sophiana Firdausya