

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas ridho dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Social Customer Relationship Management* PT Smartfren Telecom Tbk Melalui Penggunaan Media Sosial *Twitter* Terhadap Kepuasan Pelanggan”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terslesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Mama, Ayah, Nenek dan Bunda serta adik-adik yang selalu memberikan dukungan berupa doa, moral, nasihat dan semangat untuk keberhasilan dalam setiap proses untuk mencapai cita-cita yang diimpikan.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Mochamad Azhari, M. Eng, Ph.D selaku Rektor dan pimpinan tertinggi Telkom University.
3. Bapak Dr. Jafar Simbiring selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University.
4. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., M.B.A selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University sekaligus pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya, membimbing serta memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Dedi Kurnia Syahputra, S.Sos.I.,M.I.Kom selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali, yang selalu memberikan masukan, saran dan nasihat. Serta membimbing saya selama di bangku kuliah..
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pemahaman dan pengalamannya kepada penulis selama mengikuti studi.
7. Seluruh staf akademis dan administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kelancaran informasi dan bantuannya selama mengikuti program pendidikan ini.
8. Teman spesial penulis Muhammad Rizky Andrian yang selalu menemani penulis dan memberikan dukungan, nasihat serta doa dan selalu menjaga penulis selama penulis merantau di kota Bandung.

9. Kepada sahabat terbaik Hardianti Wulaning Purnami yang selalu membantu penulis dari awal perkuliahan hingga di akhir perkuliahan dan pada saat penulis senang maupun susah, dan selalu menjadi pendengar yang baik. terimakasih sudah menjadi teman terbaiku bebi ☺.
10. Lelan Adindhari dan Diana Fitri kusuma yang selalu mau direpotkan oleh penulis serta membantu penulis dan selalu menjadi pendengar sekaligus penasihat yang baik ☺.
11. Untuk Fuji Manisha, Enjelita Laowo, Della Fauziah, dan Anna caesaria yang sudah membawa penulis kejalan yang benar pada saat awal mula perkuliahan dan selalu menasihati penulis jika penulis salah.
12. Untuk tetet, indri, nada, arum, ka sarah rani, tika, devi, frida dan teman-teman kelas markom-B lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu pesatu.
13. Dan semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungannya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom. 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.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Bandung, 04 April 2017

Jovita Arisa