

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan *Phone Courtesy* Terhadap Kinerja Karyawan *Call Center* 108 Telkom di PT. Infomedia Nusantara Bandung”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana program studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mochammad 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 Telkom University.
3. Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.A.B selaku Ka. Prodi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University.
4. Bapak Aditya Wardhana, SE, MSi, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Budi Rustandi Kartawinata, S.E., M.M selaku dosen wali yang telah membantu penulis dan memberikan banyak motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Anita Silvianita, S.E., M.S.M dan Bapak Bachruddin Saleh Luturlean, S.E., M.M selaku penguji pada proposal skripsi dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan membantu penulis untuk memperbaiki isi dari skripsi ini.
7. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang telah diajarkan dapat dipakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian.

8. Seluruh staf sekretariat Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus berbagai hal untuk memperlancar skripsi ini.
9. Perusahaan PT. Infomedia Nusantara Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
10. Ibu Siti Yaroh, Ibu Avrianka, Ibu Widia, dan Ibu Devira serta seluruh staff PT. Infomedia Nusantara Bandung yang telah membantu penulis dalam mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
11. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai data primer dalam penelitian ini.
12. Kedua orang tua tercinta Papa Harianto dan Mama Elis serta adik penulis Elva Elviana yang selalu memberikan kasih sayang, berdoa, mendukung, dan menyemangati penulis ketika jatuh, mulai putus asa serta tidak bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Sahabat terbaik penulis sejak SMA Agi Fajar Safitri dan Nita Puspitasari yang selalu setia kepada penulis untuk memberikan support dan motivasi, serta selalu ada untuk penulis disaat penulis merasa jatuh dan putus asa.
14. Ari Ikhsan Kamil yang telah membantu penulis dan selalu memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Rekan seperjuangan penulis Bidara Bulan yang mau direpotkan oleh penulis selama ini untuk bertanya, belajar bersama dan saling memberikan dukungan satu sama lain.
16. Sahabat penulis yang selalu bersama sejak awal perkuliahan Eka Meylinda, Nia Monica, Clarissa Maharani, dan Dini Rizka (*Gincu with Love*) yang telah berjuang bersama dalam menjalani perkuliahan, saling memberikan dukungan, saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, dan memberikan canda tawa selama 3,5 tahun masa perkuliahan.
17. Sahabat penulis Eka Meylinda, Nia Monica, Clarissa Maharani, Dini Rizka, Dellaeana Shafira, Nori Nurliyyah, Agestina Medhasari, Luh Putu Denny, dan Muthiah Himawan (*Cucok Meong Team*) yang telah berjuang bersama dalam menjalani perkuliahan dan memberikan canda tawa selama 3,5 tahun masa perkuliahan.

18. Rekan-rekan Administrasi Bisnis Telkom University angkatan 2014, yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah bersama-sama membuat cerita dan kenangan selama menjadi mahasiswa di Telkom University.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun presepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi mahasiswa Telkom University umumnya.

Bandung, 16 Januari 2018

Penulis,



Eliana Purnama Sari

(1501142057)