

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi *Social Customer Relationship Management* dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada Media Sosial Instagram Pos Indonesia”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Hubungan Masyarakat.

Terima kasih kepada Universitas Telkom, terutama Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas ilmu yang telah diberikan selama empat tahun ini. Penulis pun berterima kasih kepada orang tua yang telah mengupayakan penulis mendapatkan pendidikan semaksimal mungkin dan selalu mendukung apa yang penulis lakukan. Terima kasih atas segalanya.

Peneliti menyadari skripsi ini bisa tersusun karena bantuan-bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat pada skripsi ini.

1. Kepada Bapak Prof. Adi Wijaya S,Si., M.Si selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Kepada Ibu Ade Irma Susanti Ph.D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
3. Kepada Bapak Ayub Ilfandy Imran Ph.D selaku Kepala Prodi S1 Hubungan Masyarakat.
4. Kepada Ibu Anisa Diniati, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing saya yang telah berkontribusi besar atas penyusunan skripsi, meluangkan waktu pikiran dan tenaganya untuk membimbing saya dari awal sampai akhir, dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Dr. Muhammad Sufyan Abdurrahman, S.Sos.,MM selaku wali kelas PR-42-04 yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya selama empat tahun.
6. Seluruh dosen pengajar S1 Hubungan Masyarakat yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga kepada saya selama menjadi mahasiswa.
7. Bapak Arief dan Bu Rina selaku pihak Pos Indonesia yang telah bersedia menjadi narasumber, informasi yang diberikan Bapak Arief dan Ibu Rina berkontribusi besar atas penyusunan skripsi ini.

8. Ibu Erlin selaku pihak Pos Indonesia yang telah membantu menghubungkan saya ke komunikasi internal.
9. Mas Donie selaku informan ahli yang telah memberikan saya pengetahuan yang berharga mengenai topik skripsi ini.
10. Kak Rahel dan Mba Wardah yang bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sebagai informan pendukung.
11. Novita Dwi Nuraini, Aura Virginia, Ghevira Chaerunnisa, dan Nayla Salsabila selaku teman-teman saya yang selalu mendukung, menemani, dan memotivasi saya selama pengerjaan skripsi ini.
12. Rekan-rekan Al-Fath FKB, Al-Fath Pusat, dan teman-teman komunitas Rak Buku yang selalu menyemangati saya ketika mengerjakan skripsi.
13. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Hubungan Masyarakat 2018 dan teman-teman PR-42-04 yang telah bekerja sama selama empat tahun.
14. Kepada Gege Akutami karena karyanya telah menginspirasi dan menyemangati saya.
15. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-satu, terima kasih banyak atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan, persepsi ilmiah, dan struktur bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan mendatang. Penulis pun berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk berbagai pihak.

Bandung, 11 April 2022



Risma Cahyani