

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur terdalam peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, karunia, dan rahmat serta anugerah yang telah diberikan peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Media Social Monitoring X @KAI121 Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Membangun Citra**”. Penyusunan skripsi ini ditulis untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana program studi (S1) Hubungan Masyarakat Fakultas Komunikasi dan Bisnis.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Telkom University, terutama pada S1 Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Bisnis atas kesempatan yang telah diberikan untuk menuntut ilmu di bidang kajian *public relations* dan *media monitoring*. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi sistematika penulisan dan pembahasan. Penulis mengharapkan atas kritik dan saran untuk dapat menjadi bahan perbaikan kekurangan di masa yang akan datang.

Skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu berkat dukungan, bimbingan, motivasi, saran, dan tentunya doa dari berbagai pihak. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada berbagai pihak yang sudah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini:

1. Bapak Prof. Dr. Adiwijaya, S.Si., M.Si., selaku Rektor Telkom University beserta jajarannya.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Tita Melia Milyane, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Digital Public Relations.
4. Ibu Intan Primasari, S.Si, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kontribusi dukungan, masukan, dan saran kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran saat membimbing peneliti. Terima kasih banyak ibu Intan atas jasa dan kesempatan untuk menjadi anak bimbingan ibu, sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
5. Bapak Muh. Sufyan Abdurrahman, S.Sos., M.M. dan Ibu Anisa Diniati, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen wali saya yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan di Telkom University.

6. Junior Manager Layanan Contact Center 121 yaitu Bapak Indra Hari Asmara yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
7. Bapak Burhanuddin selaku Staff Development & Pionir media sosial @KAI121 yang banyak membantu penulis untuk mendapatkan data penelitian serta mengatur waktu peneliti untuk melakukan wawancara.
8. Bapak Andhika Respati HN, ST., M.SEP., selaku narasumber penelitian yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam proses penelitian skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan staff prodi pengampu program studi Digital Public Relations yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pemahaman kepada penulis
10. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Atas segala karunia, rahmat, hidayah, dan kasih sayang yang tiada hentinya penulis mengucapkan terima kasih banyak dan bersyukur sekali atas keberadaan engkau sang pemilik segalanya.
11. Bapak Moch Darwis Nasution dan Ibu Masrifah Nasution selaku kedua Orang Tua tercinta, Ainun Fadhillah selaku Kakak dan Iskandar Muda selaku abang. Tanpa adanya kehadiran kalian maka skripsi ini tidak bisa berjalan dengan baik. Terima kasih banyak atas segala dukungan, motivasi, finansial, dan doa yang tiada hentinya selalu terucap di setiap sujudnya. Penulis sangat bangga telah menjadi bagian dari keluarga ini.
12. Fauzi Nurul Sakinah dan Isnaini Amirotu Nabila penulis mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan kalian yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian. Tanpa adanya bantuan kalian saya tidak bisa menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
13. Maura, Dipa, Tere, Sasya, Thia, dan Anggi selaku teman seperjuangan saya dalam mencapai gelar sarjana yang selalu memberikan dukungan disaat jatuh dan bangkit. Terima kasih teman-teman yang sudah mau berjuang bersama-sama walaupun garis *finish* kita berbeda.
14. Alini, Puput, Raisa, Devita, Savira, Dhea, Sena, Fia, dan Farhah selaku teman SMP dan SMA terima kasih atas dukungan dan sudah menghibur penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai saat ini. Terima kasih sudah percaya dan terus belajar untuk sampai ditahap ini.
16. Terakhir, terima kasih untuk seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terima kasih sudah pernah bersama dengan saya, telah memberikan saya pengalaman yang

tidak pernah saya rasakan sebelumnya. Terima kasih telah mengajarkan saya untuk menjadi lebih dewasa dalam bersikap. Semoga kamu bahagia selalu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa penelitian masih memiliki kekurangan dari segi informasi, data, pemilihan diksi, atau aspek lainnya. Maka dari itu, peneliti berharap akan masukan dan saran yang membangun agar peneliti dapat melakukan perbaikan terhadap kekurangan yang ada pada penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan dan pengetahuan.

Bandung, 13 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Siti Rabiah
NIM: 1503202142