

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Implementasi strategi manajemen krisis pt kai dalam menangani keluhan masyarakat pengguna transportasi kereta api. Untuk mengetahui Manajemen krisis yang di lakukan oleh humas PT KAI Persero". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi S1 Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom Bandung. Penulis menyadari skripsi ini terdapat berbagai rintangan dan kesulitan, namun berkat dukungan, motivasi, serta bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak, peneliti dapat melalui proses penyusunan ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Adi Wijaya S.Si., M.Si., selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Ade Irma Susanty, Ph.D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial.
3. Dr. Tita Melia Milyane, S.Sos., M.M.Pd. Selaku ketua prodi S1 Hubungan Masyarakat
4. Hanna Wisudawaty, S.Ikom., M.Ikom. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing, memberikan arahan, saran serta dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini
5. Ayub Ilfandy Imran, Ph.D. selaku wali dosen kelas PR 44 01 yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi S1 Hubungan Masyarakat yang telah membina, membimbing, memberikan ilmu, serta pengalaman yang berharga selama perkuliahan di Universitas Telkom.
7. Seluruh Staff Administrasi Program Studi S1 Hubungan Masyarakat yang membantu peneliti perihal administrasi selama perkuliahan di Universitas Telkom.
8. Keluarga penulis, Ayah, Ibu, Kakak Adik, yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti kepada peneliti.

Bandung,08 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ilham Prasetyo', written in a cursive style.

Ilham Prasetyo  
NIM: 1503204114