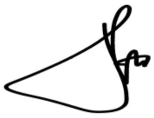
KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitiannya dengan judul "Peran Humas dalam Menangani Keluhan (*Handling Complaint*) Masyarkat di RSUD Gambiran Kota Kediri". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Program Studi S1 Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom Bandung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak bantuan, bimbingan, doa, dan motivasi yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Aditya Ali, S.Sos., M.Ds., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Moch. Armien Syifaa. S., S.S., M.I.Kom., selaku dosen wali, atas bimbingan dan arahan selama masa studi.
3. RSUD Gambiran Kota Kediri, khususnya Ibu Nitra Sari Basuki, Ibu Henny Lucmawati, serta tim Humas dan Front Office atas dukungan dan izin penelitian.
4. Bapak Dihan Fahry Muhammad, S.Kep., Ns., M.Kep., serta para pasien RSUD Gambiran yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
5. Kedua orang tua, keluarga besar, dan sahabat-sahabat penulis atas segala doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti.
6. Teman-teman satu bimbingan, angkatan PR 45-05, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Bandung, 05 Juli 2025



Risky Natasha Febriary

NIM: 1503210066