

Universitas Bandung yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan serta memberikan masukan dan sarannya yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.

3. Yth. Ibu Endri Listyani, S.IP., M.Si. selaku Sekertaris Bidang Kajian Manajemen Komunikasi yang telah memberikan saran dan motivasinya.
4. Yth. Ibu Dr. Hj. Yenni Yuniati., Dra., M.Si. selaku Dosen Wali yang senantiasa membantu penulis dalam perwalian, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
5. Yth. Ibu Dr. Hj. Rini Rinawati, Dra., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen, Karyawan dan Civitas Akademika yang telah memberikan pengajaran serta pengalaman kepada penulis selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Yth. Bapak Ari Wisnu selaku Kabag. Pelayanan Klaim yang telah membantu memberikan informasi mengenai Pelayanan Klaim dan tentang seluk-beluk PT. Jasa Raharja.
8. Kedua Orangtua, Mama dan Papa yang telah terus-menerus memberikan doa, restu, dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. “Pa, Ma gelar sarjana ini di haturkan untuk Kalian”.

9. Kedua saudara kandungku “Kakak Vela dan Abangku Saendi” terimakasih telah terus memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan selama menjalani Skripsi (Annisa Rakhmanita S., Mela Listiyanty, Indri R., Annisa Khotmil, Hikmawati, dan lain-lain). Terima kasih atas dukungan kalian
11. Sahabat seperantauan dari awal P3M sampai Saat ini (Annisa Rakhmanita S.) terimakasih untuk *support*, saran, kritik,serta bantuan lainnya yang telah diberikan kepada penulis selama ini dan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih.
12. Teman-teman ManKom 2010 Terima kasih atas dukungan kalian, sukses untuk kita semua tetap semangat.
13. Teman-teman KMMK periode 2012-2013, terima kasih atas kerjasama dan kebersamaannya selama ini, banyak pengalaman dan pembelajaran yang didapatkan selama satu periode bersama kalian.
14. Akang, Tete Mankom 2009 (Kang Putra, Teh Ola, Teh widya, Teh Marsha, dan lain-lain). Terima kasih atas segala dukungannya.
15. Teman-teman kosan (Teh wati, Teh Opi, Dhika, Endah, Ka Esy, Risma) Terima kasih atas dukungan kalian, dan kebersamaan selama ini, banyak hal menyenangkan didapatkan selama bersama kalian.Semoga kita sukses dengan pilihan kita masing-masing.
16. Untuk David Ericson Walanda, S.T., Terima kasih untuk semangat, pengertian, dukungan, bantuan, doa, pengalaman, dan nasehat yang

berarti untuk penulis selama ini. Semoga kita sukses selalu.  
Terimakasih atas segala sesuatu yang telah diberikan.

17. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Bandung, Januari 2015

Penulis