

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim*

*AssalamualaikumWr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :

**“STRATEGI PELAYANAN JASA SAMSUNG SERVICE CENTER  
BANDUNG ELECTRONIC CENTER DALAM MELAYANI KONSUMEN”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik ditinjau dari kalimat maupun materi dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Walaupun demikian, penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam pengerjaannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dengan harapan semoga memenuhi apa yang telah ditentukan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. O. Hasbiansyah, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Hj. Ike Junita T., S.Sos., M.Si, selaku Ketua Bidang Kajian Manajemen Komunikasi yang telah memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Udung Noor Rosyad, M.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak sekali memberikan arahan, kemudahan, masukan, waktu, dan tenaga, serta perhatian yang sangat besar. Kritik pedas dari Bapak sangat memotivasi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.  
*You Rock Sir!*
4. Ibu Nurrahmawati, Dra., M.Si, selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan dorongan selama penulis menjadi mahasiswanya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi pendidikan ini.
5. Segenap staf serta pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Segenap staf bidang kajian Manajemen Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung, Ibu Endri Listiani, S.IP., M.Si., dan Ibu Yulianti, S.Sos., M.Si., yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh karyawan Samsung *Service Center* BEC, khususnya Ibu Rusiah Ariani selaku *Manager Area/Service Leader*, dan juga kepada Diah Muldiah, Lengga Sari, Mia Darliani, dan Ai Siti Aisyah. Atas

kesediaannya membantu dan memberikan waktu luangnya bagi penulis mengumpulkan data-data dalam penelitian ini.

8. Orang Tua tersayang, terima kasih atas doa yang tulus dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti, serta dorongan moral dan materil kepada penulis. Hatur nuhun Bapak, Mamah!
9. Kakak dan adiku Selly Octaviany, Rafly Yanuar atas segala doa, waktu, kasih sayang, dan pelajaran hidup yang selalu diberikan.
10. Diah Muldiah, untuk setiap detik yang diluangkan, untuk segala kasih sayang, perhatian dan dukungan, juga dorongan yang tidak pernah berhenti kepada penulis. *Je t'aime cheri!*
11. Rekan seperjuangan Ryan Akhmad Fauzian yang telah memberi motivasi penulis bersaing untuk melangkah maju bersama.
12. Seluruh rekan Manajemen Komunikasi angkatan 2009, 2010, dan 2011. Khususnya Fri Gemi Ginanjar dan Gilang Iqbal Pratama atas kebersamaan dan dukungannya selama penulis berada di UNISBA.
13. Teman-Teman FIKOM angkatan 2009, atas kebersamaan dan dukungannya selama penulis berada di UNISBA.
14. Kang Aul yang membantu seluruh proses percetakan skripsi ini sejak awal hingga selesai.
15. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung, yang pernah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, namun tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Terimakasih yang terdalam penulis sampaikan kepada orangtuaku yang telah memberikan dorongan sejak permulaan sampai berakhirnya penyusunan skripsi ini, juga untuk kasih sayang, pengertian, dan doa kepada penulis.

*Wassalamualaikum Wr. Wb,*

Bandung, Juli 2015

Ilham Kayana

