

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Tak lupa shalawat serta salam tercurah kepada nabi besar junjungan kita semua Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Strategi Pelayanan Jasa Hotel The Hills”*

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi program Strata-I Universitas Islam Bandung.

Penulis menyadari selama menyusun skripsi ini, banyak hambatan yang dilalui oleh penulis. Namun berkat dorongan dan do'a baik moril maupun materil dari semua pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Dr. H. O. Hasbiansyah, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. **Bapak Dr. Oji Kurniadi, Drs., M.Si.**, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
3. **Ibu Hj. Tia Muthiah, S.Sos., M.Si.**, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

4. **Dr. Hj. Ike Junita Triwardhani, S.Sos., M.Si.** selaku Ketua Bidang Kajian Manajemen Komunikasi Universitas Islam Bandung atas segala bantuan dan perhatiannya kepada penulis selama menempuh studi di Fikom Unisba.
5. **Ibu Anne Ratnasari, Dra., M.Si.** selaku Dosen Wali di jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung
6. **Bapak Dr. Udung Noor Rosyad, M.Si., MM.,** selaku pembimbing yang selalu berbaik hati dan selalu bersabar dalam melayani serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. **Ibu Endri Listiani, S.Ip., M.Si.,** selaku Dosen di Bidang Kajian Manajemen Komunikasi yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama menempuh studi di Fikom Unisba.
8. Seluruh Staf Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
9. Hotel The Hills Bukittinggi, khususnya kepada Bapak Pendi, Tante Fifi, Ibu Fifi, Bang Hendra, dan seluruh karyawan hotel.
10. Ayahanda Bapak Damri dan ibunda Yenny, yang selalu mendo'akan, memberi semangat dan dorongan motivasi, dukungan materi dan perhatian serta kasih sayang dan pengorbanan yang tidak terkira kepada penulis selama ini.
11. Abang Dodi dan adik Tria, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis agar segera menyelesaikan skripsi.

12. Devi Setiani yang selalu membantu dan menemani dalam perjuangan penulis menyelesaikan tugas.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan 2010 Manajemen Komunikasi Caca, Sona Mela, Indri, Tara, Viki, Galih, Vera, Lia, Akbar, Phay, Yazid, Rizki, Manda, Heru. Terimakasih selalu mendukung dan menghibur selama ini, dan selalu membagi cerita keluh kesahnya, dan terima kasih kepada Trio Kocak Amel, Ipur, Hana yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman jurusan di Unisba PR dan Jurnalistik yang sudah banyak membantu dalam penyelesaian studi, terimakasih atas dukungan dan perjuangan semasa kuliah.
15. Teman-teman Manajemen Komunikasi 2010 dan Teman-teman KMMK, serta teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih karena membuat saya bagian dari kalian dan mau menjadikan saya sebagai teman kalian dan saya bangga kenal sama kalian semua.
16. Teman-teman Mankom 2009 (Putra, Dindra, Regha, Yudi, Robbi, Omen, Widya, Olla, Illa, Dania, Vidi, Aspril, Riani, Femmy, Marsha, Nisa, Bang Budi, Gemi, Ilham, Ryan, Gllang, Imam Ciek dan lain-lain). Terimakasih atas dukungan kalian dan sukses dan tetap semangat.
17. Teman-teman Mankom 2011 (Alta, Pepi, Ricky, Nadira, Ajeng, Nayinda, Eja, Hesty, Rere, Hilman, Shinta, Della, Gilman dan lain-

lain), dan teman-teman KMMK 2013-2014 Terimakasih atas segala dukungannya.

18. Untuk sahabat-sahabat yang berada di kosan (Cimuik, Iman, Leo, Kupe, Topaik, Qoi, Kipi, Yogi, Yusra, Sri) terimakasih banyak atas dukungan moral selama menjadi mahasiswa.
19. Seluruh mahasiswa/i Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung angkatan 2010, 2011, 2012, 2014.
20. Untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang selalu memeberikan doa dan semangat kepada penulis.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari kalimat maupun materinya. Namun dengan kemampuan semaksimal mungkin penulis meyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis berharap semoga skripsi ini berguna khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

Bandung, November 2014

Penulis