

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada ALLAH SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan berjudul “Hubungan Pelayanan *Customer Service* PT. KAI (Persero) Dengan Kepuasan Penumpang *Commuter Line* Di Stasiun Depok” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi strata satu dan memperoleh gelar Sarjana Komunikasi, Universitas Islam Bandung. Selama pelaksanaan dan penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, pengarahan, dan dukungan yang tak terkira banyaknya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala sesuatu yang telah diberikan dalam rangka terselesaikannya penelitian skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang telah mempermudah dan meringankan setiap usaha yang dilakukan
2. Dr. H. O. Hasbiansyah, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
3. M. Husen Fahmi, Drs., M.Si sebagai dosen pembimbing penulis, yang dengan sabar telah banyak memberikan saran dan masukannya
4. Dr. Hj. Ani Yuningsih, Dra., M.Si selaku ketua bidang kajian Public Relations Universitas Islam Bandung, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Hj. Kiki Zakiah., DRA., M.Si selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dan skripsi.
6. Segenap dosen Universitas Islam Bandung, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.

7. Segenap karyawan dan jajaran staf Universitas Islam Bandung atas pelayanan dan kerjasamanya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.
8. Seluruh staf dan jajaran di stasiun Kereta Api Depok, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Keluargaku tercinta, Ayah dan Ibu serta saudaraku atas segala dukungan baik moral, spiritual, serta material kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang telah memberikan bimbingan, doa, serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, segala saran dan masukan yang membangun akan penulis terima dengan lapang dada untuk kemajuan dan penulis meminta maaf sebesar-besarnya atas kesalahan di dalamnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan khususnya bagi dunia industri.

Bandung, 6 September 2015

Penulis

Juliana Gianti