SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan ridhoNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, dengan judul: **Analisis Model Komunikasi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Kartu Halo di GraPARI Telkomsel Raden Intan**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan maupun penyusunan skrispi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan yang lebih baik lagi.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, sebagai tanda syukur perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. ALLAH SWT, yang selalu memberikan segala kenikmatan dan kemudahan dalam hidup ini. Terima kasih Ya ALLAH atas segala ridho, kasih sayang dan karunia-Mu kepada hamba.
2. Bapak Drs. Agus Hadiawan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Teguh Budi Raharjo, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Anna Gustina, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skrispsi. Terima kasih ya bu untuk kesabarannya dalam membimbing Ruri. Terima kasih bu atas waktu, saran, masukan, motivasi, kesempatan serta dukungan yang tak henti-hentinya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembahas skrispi yang telpah memberikan banyak saran, dukungan dan masukaan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Nanda Utaridah, S.Sos, M.Si.selaku dosen pembimbing akademik penulis.
7. Ibu Dhanik Sulistyarini, S.Sos., M.Comm & MediaSt selaku sekertaris jurusan dan seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi: Pak Woko, Pak Firman, Pak Rudi, Pak Toni, Pak Riza, Pak Agung, Pak Cahyono, Ibu Ida, Ibu Wulan, Ibu Nina, Ibu Bangun, Ibu Winda, Ibu Hestin dan semuanya. Semoga ALLAH selalu memberikan rahmatNya atas semua ilmu dan pembelajaran yang kalian berikan.
8. Seluruh staf administrasi dan karyawan FISIP Universitas Lampung khususnya jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membantu kelancaran seminar dan ujian skripsi penulis.
9. Mama dan Ayah. Orang tua terbaik dalam hidup Uwi. Terima kasih untuk semua kasih sayang, doa, perhatian dan dukungan dari Mama dan Ayah. Semoga karya kecil dari Uwi ini dapat menjadi kebanggan buat Mama dan Ayah, tiada yang dapat menggantikan cinta dari Mama dan Ayah. *I love you till the end of time*..
10. Atok Rukhyat.Terima kasih untuk Atok yang selalu memberikan perhatian sejak Habibah kecil. Terima kasih selalu menjaga Habibah sampai Habibah beranjak dewasa dan terima kasih untuk semua doa serta kasih sayang dari Atok. *The best Grandfather i ever have*..
11. Ibi, Aldi dan Abel. Tiga lelaki jagoan Ses Uwi. Semoga kalian kelak menjadi anak-anak yang soleh, suksesdan menjadi kebanggan mama dan ayah ya dek.. *Miss you brothers*..
12. Muhammad Febriyaldi Arwando. Lelaki yang selalu setia disamping aku. Terima kasih untuk semua usaha,doa serta dukungan kamu selama ini menemani aku dan banyak hal yang sudah kamu berikan di hidup aku. *One step closer dear, let's get our future*!
13. Terima kasih kepada GraPARI Telkomsel Raden Intan khususnya para *customer service* yang sukarela menjadi informanku Mas Ican, Mas Angga, Mba Rara. Para pegawai lainnya, Mba Eka, Mba Ica, Mba Nurul dan Mas Pur. Serta para informan pendukungku Mba Ria, Tante Fadlun dan Mba Adisty. Terima kasih sekali lagi buat semuanya, atas waktu dan kesediannya untuk wawancaranya..
14. Keluarga besar Rukhyat Kesumayuda dan keluarga besar Ridwan Nagaberisang. Terima kasih untuk keluarga dirumah Pakis, Su Ita, Paksu Ronald, Didi, Zaza dan Komang yang sudah seperti keluarga saya sendiri. Kepada para sepupu-sepupuku: Ica, Kakak Eni, Atu Piti, Njeng Muti, Batin Rara, Agungan Aras terima kasih untuk segala dukungan dari kalian.

15. *My Bestfriends*, *sisters* dan pelengkap hidupku: Frindya Violeta Adelia Dwi Putri, Aulia Mufti Jannah, Intan Charina, Jasmin Adlin, Bertha Nanda, Julyan Eria, Arini Susanto, Fidya Junissa, Dina Maryana, Ayu Yanuaraisya, Ratu Ratna Juwita, Riandini Kania, Dewi Fitria.. Terima kasih atas dukungan dan selalu menemani dalam kehebohan-kehebohan, ketulusan, kekosongan dan tidak ada ke"pura-puraan" dalam pertemanan kita.. *Love you girls*..
16. Sahabat-sahabat yang selalu setia menemani: Apin, Manda, Riksa, Bowo, Ridho, Aji, Bayu, Imam, Ahong, Ricki, Pandu, Fajri, Risky, Satya, Reza, Duta, Dede, Arta, Rizal, Bang Jay, Dimas, Tedy, Fikri Gonna miss you boys, terima kasih untuk dukungan dan semua waktu yang sudah kita lewati bersama..
17. Teman-temanku: Arum, Amel, Cita, Inka, Metha, Hilda, Aprika, Rizka, Dila, Mbo, Hesti, Yessy, Pije, Mayang, Nastria, Lidya, Ayutia, Mifta, Prita, Mizany, Sartika, Day, Tata, Malani, Arya, Syahid, Ade Saputra, Metal, Gigih, Ilman, Isa Dede Terima kasih atas doa dan dukungannya..
18. Terima kasih teman-teman bahkan sahabat-sahabatku "KOM 11" khususnya, dan kakak tingkat KOM07 (Kak Isa, Kak Reksa, Kak Nanda, Kak Obi, Yaying) KOM08 (Kak Ali, Kak Satria), KOM09 (Kak Jesryan) KOM10 (Mba Atod, Ses Widya, Tyo, Obi) dan adik-adik tingkat KOM12 (Ardi, Egi, Iko, Putra, Hanif, Amel, Nuy) KOM13, terima kasih kalian telah menjadi sahabat yang baik dan member dukungan satu sama lain..
19. Teman-teman SMA khususnya X4 (Ridho, Eko, Maya, Cia, Abit, Yongki, Panji, dll) XI/XII IPA3 (Kevin Pradana Teddy, Kak Yoga, Dea, Haliana, Nayank, Karyanti, Ipeh, dll) Terimakasih buat kalian semua *guys*..
20. Keluarga besar HMJ Ilmu Komunikasi UNILA yang membuat penulis semakin dewasa dalam bertindak maupun berfikir.
21. Teman-Teman KKN Tematik 40 Hari di Desa Labuhan Batin Mesuji: Reza, Rusdi, Roni, Selvi, Santi, Ayu, Riska, Mba Rodiyanti. *Nice to meet you guys*..
22. PTPN VII Persero. Terima kasih banyak sudah memberikan kesempatan selama 30 hari untuk melakukan kegiatan PKL. Khususnya Bagian Humas dan Bagian Hubungan Antar Lembaga. Terima kasih atas pengalaman dan ilmu yang telah saya dapat semoga kelak dapat bermanfaat dalam lingkungan kerja yang sebenarnya.

23. Tante Een Oom Zainal, Raka, Aldi, Fahri, Nenek, Onti Ricca, Mba Yuni, Minan Sur, Uwo Cia, Ajong dan yang lainnya.. Terimakasih atas kebaikan dan kasih sayangnya sudah menjadi keluarga baru untukku, semoga benar-benar akan menjadi keluarga sepenuhnya untukku..
24. Serta kepada anda yang membaca skripsi ini, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi anda khsususnya dan masyarakat luas pada umumnya.

Peneliti,

Ruri Istialita Sutono