

SAN WACANA

Puji Tuhan penulis ucapkan sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih dan hikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Positif (Studi Pada BTN Kantor Cabang Bandar Lampung)”. Mungkin kata itulah yang mewakili perasaan penulis.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi pada FISIP UNILA. Proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan hambatan yang datang baik dari luar dan dalam diri penulis. Penulisan skripsi ini pun tidak lepas dari bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua Orangtua penulis Papa Pdt. Dr.Edy.L.Tobing, S.Th.,M.A dan Mama Musi Erika Sibarani serta kakak satu-satunya penulis Eva Florence Tobing, S.E., M.A.
2. Drs. H. Agus Hadiawan, M.Si., selaku Dekan FISIP UNILA.
3. Bapak Drs. Teguh Budi Raharjo, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas FISIP UNILA dan sekaligus selaku Dosen Pembahas.

4. Ibu Anna Gustina, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan HUMAS FISIP UNILA dan sekaligus Dosen Pembimbing.
5. Para Jajaran Direksi dan karyawan BTN Kantor Cabang Bandar Lampung. Khususnya kedua informan Fayrina dan Funny. Terimakasih atas waktu dan kesediaannya turut membantu dan mendukung penulis.
6. *My beloved* Andreas Sianipar yang tetap setia serta sabar menemani penulis dari DIII sampai dengan Sarjana. Semoga rencana indah kita terwujud.Amin
7. Teman-teman konferensi seperjuangan, seluruh teman angkatan 2008-2011 serta para teman KKN Pekon Mekar Jaya Lampung Barat yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
10. Sahabat-sahabat yang telah berperan aktif dalam seminar proposal hingga ujian skripsi penulis. Lilis, Theresia, Alperina Sijabat, Andin, Banuarea Beatrixc, Eka, Setiani, Deta, Poppy. Tiada kesan tanpa kehadiran kalian.
11. Adik-adikku tersayang Wahdyah, Eca, Iin dan Fendy. Terimakasih atas kebersamaannya. Semoga kita bisa bertemu kembali dan selalu ingat aku ya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi besar harapan semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin

Bandar Lampung, Agustus 2014

Penulis,

Debora Margareta Cortadinova Tobing