



**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP TINGKAT PEMAHAMAN *CUSTOMER* PADA PROSEDUR
KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR DI PT PAN PACIFIC
INSURANCE CABANG JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

DWI MERIYANA
44213120026

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018