



**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**