



**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama	Dwi Meriyana
Nim	44213120026
Fakultas	Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	Public Relations
Judul Skripsi	Pengaruh Kompetensi Komunikasi <i>Customer Service</i> Terhadap Tingkat Pemahaman <i>Customer</i> Pada Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT Pan Pacific Insurance Cabang Jakarta Selatan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2018

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryaning Hayati, M. Ikom)



PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama Dwi Meriyana
Nim 44213120026
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Judul Skripsi Pengaruh Kompetensi Komunikasi *Customer Service*
Terhadap Tingkat Pemahaman *Customer* Pada Prosedur
Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT Pan Pacific
Insurance Cabang Jakarta Selatan

Jakarta, Maret 2018

1 Ketua Sidang
Dr. Elly Yuliyawati, M. Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Irmulan Sati, M. Si

(.....)

3. Pembimbing
Suryaning Hayati, M. Ikom

(.....)



**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Dwi Meriyana
Nim 44213120026
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Judul Skripsi Pengaruh Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Terhadap Tingkat Pemahaman *Customer* Pada Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT Pan Pacific Insurance Cabang Jakarta Selatan

Jakarta, Maret 2018

UNIVERSITAS Disetujui dan diterima oleh,
MERCU BUANA

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, M.Ikom)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr Agustina Zubair, M.Si)

(Ponco Budi Sulistyono, M. Comm., Ph. D)