



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DALAM MENANGANI *HARD COMPLAIN* PELANGGAN (STUDI KASUS PADA *CALL CENTER* PLN 123 SITE JAKARTA PERIODE 2018)**

Nama : Heri Firmansyah

NIM : 44213120035

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2018

Mengetahui,

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DALAM MENANGANI *HARD COMPLAIN* PELANGGAN (STUDI KASUS PADA *CALL CENTER* PLN 123 SITE JAKARTA PERIODE 2018)**

Nama : Heri Firmansyah

NIM : 44213120035

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS Jakarta, Agustus 2018

MERCU BUANA

Ketua Sidang,  
Yuni Tresnawati, M.I.Kom.

  
(.....)

Penguji Ahli,  
Yuliawati, M.I.Kom.

  
(.....)

Pembimbing,  
Enjang Pera Irawan, M.I.Kom.

  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DALAM MENANGANI *HARD COMPLAIN* PELANGGAN (STUDI KASUS PADA *CALL CENTER* PLN 123 SITE JAKARTA PERIODE 2018)**

Nama : Heri Firmansyah

NIM : 44213120035

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Agustus 2018

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Enjang Pera Irawan., M.I.Kom)

(Dr. Elly Yuliyawati., M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Agustina Zubair., M.Si)

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