



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI TOKO BERKAT PULSA – KABUPATEN TANGERANG**

Nama : Pinky Angelina

NIM : 44214110039

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*



Jakarta, 22 September 2018

Mengetahui,
MERCU BUANA

Pembimbing,

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



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI TOKO BERKAT PULSA – KABUPATEN TANGERANG**

Nama : Pinky Angelina

NIM : 44214110039

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 22 September 2018

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang,
Rika Jessica, M.Ikom

(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Elly Yuliawati, M.Si

(.....)

Pembimbing I,
Ponco Budi Sulisty, M. Comn., Ph. D

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI TOKO BERKAT PULSA – KABUPATEN TANGERANG**

Nama : Pinky Angelina

NIM : 44214110039

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*




Jakarta, 22 September 2018

Disetujui dan Diterima Oleh,

Pembimbing, **UNIVERSITAS** Ketua Bidang Studi *Public Relations*,

MERCU BUANA

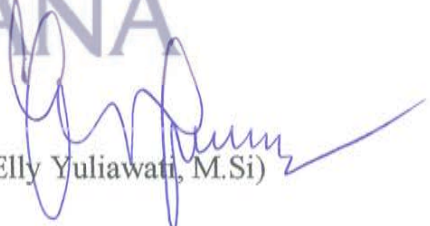


(Ponco Budi Sulisty, M. Comn.,
Ph. D)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,



(Ponco Budi Sulisty, M. Comn., Ph. D)










LEMBAR HASIL PERBAIKAN SIDANG
TUGAS AKHIR SKRIPSI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA



No. Dokumen	15.4.08.01	Distribusi	All
Tgl. Efektif	01 Mei 2014		

Nama Mahasiswa : Pinky Angelina
NIM : 44214110039
Bidang Studi : Public Relations
Tahun Akademik : Ganjil 2018/2019

NO.	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB / HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Rika Jessica, M.Ikom	Uraian permasalahan penelitian di LBM	Menguraikan hasil penelitian di LBM	BAB I	R.f.
2		Perbaiki redaksi abstrak	Memperbaiki redaksi abstrak		kh
3		Perbaiki teknis penulisan (font, typo, kutipan, istilah asing, dll)	Memperbaiki teknis penulisan (font, typo, kutipan, istilah asing, dll)		kl
4		Tentukan Variabel Y, Keluhan atau Kepuasan?	Variabel Y nya di ubah menjadi "Kepuasan Penanganan Keluhan Pelanggan"		kl
5		Uraikan relevansi penelitian dengan bidang ilmu yang dikaji di LBM	Menguraikan relevansi penelitian dengan bidang ilmu yang dikaji di LBM	BAB I	kl
6		Saran praktis lebih konkrit	Menambahkan saran praktis yang lebih konkrit	BAB V	kl
7	Dr. Elly Yulawati, M.Si	Teori yang digunakan sebagai asumsi logika berpikir di bab 1	Menambahkan Teori yang digunakan sebagai asumsi	BAB I	Mus

			logika berpikir di Bab I		
8		Cek kembali review penelitian tedahulu	Mengubah penelitian terdahulu sesuai ketentuan yang ditetapkan	BAB II	
9		Kerangka Pemikiran	Menambahkan kerangka pemikiran		
10		Buat table variabel X dan variabel Y	Membuat variable X dan Y	BAB IV	
11		Analisis temuan penelitian dengan teori yang digunakan	Menganalisis temua penelitian dengan teori yang digunakan		
12	Ponco Budi Sulistyo., M. Comn., Ph.D	Perbaiki Abstrak	Memperbaiki Abstrak		
13		Perbaiki hasil penelitian yang dimaksud pengaruh signifikan	Memperbaiki hasil penelitian	BAB IV	
14		Perbaiki kesimpulan	Memperbaiki Kesimpulan	BAB V	

Diperiksa & disetujui:


 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

Ketua Bidang Studi

Tanggal: 20/9 - 2018