



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

**LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

**JUDUL : "STRATEGI KOMUNIKASI TELEMARKETING ASURANSI  
CIGNA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI JAKARTA"**

**NAMA : MARIANA**

**NIM : 44214110101**

**FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI**

**BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri sebagai peneliti dan penulis. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis sebelumnya ataupun diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis penulisan karya tulis ilmiah yang telah lazim dengan menyertakan sumber.

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Jakarta, 16 Maret 2019

Peneliti,



(Mariana)