



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN  
KUALITAS SERVICE EXCELLENCE CUSTOMER  
SERVICE TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT DI  
PT JAYA KREASI INDONESIA (PERIODE SEPTEMBER  
2018 – FEBRUARI 2019)**

Nama : Ahmad Fauzi

NIM : 44214120037

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 24 Agustus 2019  
Mengetahui,  
Pembimbing

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

(Dr. Suraya, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN KUALITAS SERVICE EXCELLENCE CUSTOMER SERVICE TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT DI PT JAYA KREASI INDONESIA (PERIODE SEPTEMBER 2018 – FEBRUARI 2019)**

Nama : Ahmad Fauzi  
NIM : 44214120037  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 24 Agustus 2019

**Ketua Sidang,**  
Dr. Elly Yulianiawati, M.Si

(.....)

**Penguji Ahli,**  
Rika Jessica Rahma, M.Ikom

(.....)

**Pembimbing,**  
Dr. Suraya, M.Si

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN  
KUALITAS SERVICE EXCELLENCE CUSTOMER  
SERVICE TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT DI  
PT JAYA KREASI INDONESIA (PERIODE SEPTEMBER  
2018 – FEBRUARI 2019)**

Nama : Ahmad Fauzi  
NIM : 44214120037  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 24 Agustus 2019  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing,**

**Ketua Bidang Studi Public Relations,**

(Dr. Suraya, M.Si)

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,**

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

(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN  
KUALITAS SERVICE EXCELLENCE CUSTOMER  
SERVICE TERHARAP CUSTOMER ENGAGEMENT DI  
PT JAYA KREASI INDONESIA (PERIODE SEPTEMBER  
2018 – FEBRUARI 2019)**

Nama : Ahmad Fauzi

NIM : 44214120037

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 24 Agustus 2019  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing,**

**Ketua Bidang Studi Public Relations,**

(Dr. Suraya, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,**

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

(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)