



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Ishwara  
NIM : 44215120115  
Bidang Studi : *Public relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: Peran *Customer Relations* PT. Sari Coffee Indonesia dalam menangani keluhan pelanggan (Studi Kasus: Terkait keluhan sistem *starbucks card* yang *error* starbucks JIEXPO Kemayoran) Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 10 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(indra ishwara)

Mengetahui,

Pembimbing I

(Dr. Ispawati. Asri, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati M.Si)