



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. Nama               | : Hana Carolin   |
| 2. NIM                | : 55215120054  |
| 3. Jenjang Pendidikan | : Strata Dua (S2)  |
| 4. Program Studi      | : Magister Ilmu Komunikasi   |
| 5. Konsentrasi        | : Corporate dan Marketing Communication  |
| 6. Judul              | : Pengelolaan Customer Relations Dalam<br>Meningkatkan Kepuasan Pelanggan<br>(Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship<br>Marketing PT. Andromed Rekayasa Fluida) |

Jakarta, 5 Juni 2018

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Pembimbing

Dr. Henni Gusfa, M Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. Judul              | : Pengelolaan Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Marketing PT. Andromed Rekayasa Fluida) |
| 2. Nama               | : Hana Carollin   |
| 3. NIM                | : 55215120054   |
| 4. Jenjang Pendidikan | : Srata Dua (S2)  |
| 5. Program Studi      | : Magister Ilmu Komunikasi  |
| 6. Konsentrasi        | : Corporate dan Marketing Communication   |
| 7. Tanggal            | : 5 Juni 2018   |

Jakarta, 5 Juni 2018

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr. Ahmad Mulyana., M.Si

  
(.....)

2. Penguji Ahli:  
Ponco Budi Sulisty., M.Comm, Ph.D

  
(.....)

3. Pembimbing :  
Dr. Henni Gusfa., M.Si.

  
(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

1. Judul : Pengelolaan Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Marketing PT. Andromed Rekayasa Fluida)
2. Nama : Hana Carollin
3. NIM : 55215120054
4. Jenjang Pendidikan : Srata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate dan Marketing Communication
7. Tanggal : 5 Juni 2018

Jakarta, 5 Juni 2018

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si




(.....)

2. Penguji Ahli:  
Ponco Budi Sulistyono, M.Comm, Ph.D



(.....)

3. Pembimbing :  
Dr. Henni Gusfa., M.Si



(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

1. Judul : Pengelolaan Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Marketing PT. Andromed Rekayasa Fluida)
2. Bentuk Tesis : Penelitian
3. Nama : Hana Carollin
4. NIM : 55215120054
5. Program : Magister Ilmu Komunikasi
6. Tanggal : 5 Juni 2018

Mengesahkan,  
Pembimbing Utama

(Dr. Henni Gusfa, M. Si.)

**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi,

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Ahmad Mulyana, M Si)