



**KONSEP DIRI PETUGAS CUSTOMER SERVICE MELALUI
KOMUNIKASI ANTARPRIBADI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**(Studi Kasus pada pelanggan Kereta Api dengan Customer Servis
Stasiun Besar Gambir, Daerah Operasi 1 Jakarta)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH
INDRA ISTIANTO
55215120021**

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2018