



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

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama : Indra Istianto  
NIM : 55215120021  
Jenjang Pendidikan : Srata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate dan Marketing Communication  
Judul : Konsep Diri Petugas Customer Service On Station Melalui Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus pada Pelanggan Kereta Api dengan Customer Service Stasiun Besar Gambir, Daerah Operasi 1 Jakarta).

UNIVERSITAS  
Jakarta, 1 September 2018  
MERCU BUANA

• Pembimbing,

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : Konsep Diri Petugas Customer Service On Station Melalui Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus pada Pelanggan Kereta Api dengan Customer Service Stasiun Besar Gambir, Daerah Operasi I Jakarta).

Nama : Indra Istianto

NIM : 55215120021

Jenjang Pendidikan : Srata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate dan Marketing Communication

Tanggal : 1 September 2018

UNIVERSITAS  
Jakarta, 1 September 2018  
MERCU BUANA  
Mengetahui,

Ketua Sidang:  
Dr. Henni Gusfa, M.Si

()

Penguji Ahli:  
Dr. Tuti Widiastuti, M.Si

()

Pembimbing:  
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

()



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

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

**Judul** : Konsep Diri Petugas Customer Service on Station Melalui Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus pada Pelanggan Kereta Api dengan Customer Service Stasiun Besar Gambir, Daerah Operasi I Jakarta).

**Nama** : Indra Istianto

**NIM** : 55215120021

**Jenjang Pendidikan** : Srata Dua (S2)

**Program Studi** : Magister Ilmu Komunikasi

**Konsentrasi** : Corporate dan Marketing Communication

**Tanggal** : 1 September 2018

Jakarta, 1 September 2018

Mengetahui,

**Ketua Sidang:**

Dr. Henni Gusfa, M.Si

(  )

**Penguji Ahli:**

Dr. Tuti Widiastuti, M.Si

(  )

**Pembimbing:**

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(  )

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul | Konsep Diri Petugas Customer Service On Station Melalui Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero). (Studi Kasus pada Pelanggan Kereta Api dengan Customer Service Stasiun Besar Gambir, Daerah Operasi I Jakarta).

Nama | Indra Istianto

NIM | 55215120021


Jenjang Pendidikan | Srata Dua (S2)

Program Studi | Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal | 1 September 2018

Mengesahkan,

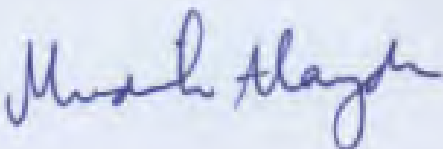
Pembimbing Utama,



MERCU BUANA

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Direktur Program Pascasarjana,



(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)