



**Pemanfaatan Media Sosial Twitter @KAI121 Sebagai Media
Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan**

(Studi Kasus : Unit Customer Relations & Digital Community Contact
Center 121 PT Kereta Api Indonesia, Persero)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Komunikasi, Bidang *Public Relations*.

Disusun Oleh :

NOVIYANTI

44216120028

**JURUSAN PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2019