

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noviyanti

NIM : 44216120028

Konsentrasi: Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: Pemanfaatan Media Sosial Twitter @KAI121 Sebagai Media Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Kasus di Unit Customer Relations and Digital Community Contact Center 121 PT Kereta Api Indonesia, Persero). 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 skripsi 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, 15 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Materai.

Noviyanti

Mengetahui

Pembimbing

Dr. Ispawati Asri, MM.

Ketua Bidang Studi

Dr. Elly Yuliawati, M.Si.