



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Abdul Malik

NIM : 44317110107

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi: *Digital Advertising & Marketing Communication*

Judul : Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna  
Pada Tokopedia.com Tahun 2019

Jakarta, 30 November 2019

Mengetahui,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

( Berliani Ardha, SE.M.Si.)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI ADVERTISING & MARKETING COMMUNICATION

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna  
Pada Tokopedia.com Tahun 2019*

Nama : Abdul Malik

NIM : 44317110107

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 30 November 2019

1. Ketua Sidang

Yuni Tresnawati, M.Ikom

(.....)

2. Penguji Ahli

Kurniawan Prasetyo, M.Ikom

(.....)

3. Pembimbing

Berliani Ardha, SE.M.Si.

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Judul : **STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PENGGUNA PADA TOKOPEDIA.COM TAHUN 2019**

Nama : Abdul Malik

NIM : 44317110107

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi: *Digital Advertising & Marketing Communication*

Jakarta, 30 November 2019

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Advertising &  
Marketing Communication**

(Berliani Ardha, SE.M.Si.)

(Yuni Tresnawati, M.Ikōm)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Ponco Budi Sulistyō, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)