

PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

Selamat membaca !!!

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

**KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN DIVISI
SANTUNAN ATAU KLAIM PT. JASA RAHARJA
CABANG BANDUNG**

*Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim
PT. Jasa Raharja Cabang Bandung Periode September-Desember
Tahun 2013*

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh

Estu Tryas P.

10080010344



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG
BANDUNG
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan
atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung

Sub Judul : Penelitian Kuantitatif Deskriptif Kepuasan
Pelanggan Pada Layanan Santunan atau Klaim PT.
Jasa Raharja Cabang Bandung

Nama : Estu Tryas Primatarani

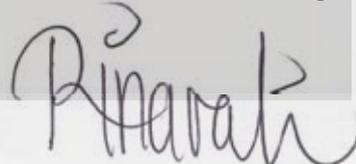
NPM : 10080010344

Bidang Kajian : Manajemen Komunikasi

Tanggal Lulus : 9 Februari 2015

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Hj. Rini Rinawati, Dra., M.Si.

Mengetahui,

Ketua Bidang Kajian Manajemen Komunikasi



Dr. Hj. Ike Junita Triwardani, S.Sos., M.Si.

PERNYATAAN

Demi Allah, dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung

Adalah benar hasil karya tulis saya. Apabila di kemudian hari diketahui terbukti skripsi saya merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain, saya bersedia menanggung sanksi berupa pencopotan gelar sarjana yang sudah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya kemukakan dengan penuh kesungguhan.

Yang Menyatakan,



Estu Tryas P.

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ

Artinya :

— Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (QS : Al- Insyiraah ,94: 5-7)



Allhamdulillah Robbil 'Alamiin, segala puji dan syukur ku panjatkan pada-Mu ya Rabbi, berkat rahmat dan nikmat yang Engkau berikan pada kehidupanku. Sehingga aku dapat menyelesaikan karya sederhana ini, dan kudedikasikan karya ini untuk:

Kedua Orangtuaku tercinta, pada papaku Sutrasman S.E., dan mamaku Iptu. Misnawati T.

Serta kepada kedua saudaraku tersayang, kakakku Oktavelayati SP. S.Ked., dan abangku Akas P. Saendi S.E
Terima kasih atas setiap doa dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.