

# 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*

**STRATEGI PELAYANAN JASA SAMSUNG SERVICE  
CENTER BANDUNG ELECTRONIC CENTER (BEC)  
DALAM MELAYANI KONSUMEN**

*Studi Kasus mengenai Strategi Pelayanan Jasa Samsung Service Center Bandung  
Electronic Center (BEC) dalam Melayani Konsumen*

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Ilham Kayana**

**10080009293**

**Manajemen Komunikasi**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul** : STRATEGI PELAYANAN JASA SAMSUNG  
*SERVICE CENTER BANDUNG ELECTRONIC  
CENTER (BEC) DALAM MELAYANI KONSUMEN*

**Subjudul** : Studi Kasus Mengenai Strategi Pelayanan Jasa  
*Samsung Service Center Bandung Electronic center  
dalam Melayani Konsumen*

**Nama Mahasiswa** : Ilham Kayana

**NPM** : 10080009293

**Bidang Kajian** : Manajemen Komunikasi

**Tanggal Lulus** : 4 Agustus 2015

Menyetujui:  
Pembimbing,

  
Dr. Udung Noor Rosyad, M.Si., M.M.

Mengetahui:  
Ketua Bidang Kajian Manajemen Komunikasi,

  
Dr. Ike Junita Triwardhani, S.Sos. M.Si.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

**“Strategi Pelayanan Jasa Samsung Service Center Bandung Electronic Center (BEC) dalam Melayani Konsumen.”**

Studi Kasus mengenai Strategi Pelayanan Jasa Samsung Service Center Bandung Electronic Center (BEC) dalam Melayani Konsumen.

Adalah benar hasil karya tulis saya. Apabila di kemudian hari diketahui terbukti skripsi saya merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain. Maka saya bersedia menanggung sanksi berupa pencopotan gelar sarjana yang sudah diperoleh. Demikian pernyataan ini saya kemukakan dengan penuh kesungguhan.

Bandung, Juli 2015

Yang menyatakan,



**Ilham Kayana**

## MOTTO

*You'll never know if you never try (Coldplay – Fix You)*

Hidup adalah gerak, jadi bergeraklah selama masih hidup

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”*

*(Q.S. Al-Insyiraah : 6-8)*

## LEMBAR DEDIKASI



*Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :  
Orang Tuaku tersayang, Kakak dan adiku tercinta dan  
teruntuk Seseorang yang selalu menjadi  
inspirasi di setiap hari-hariku.*