

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
CUSTOMER SERVICE DENGAN PELANGGAN DI
TELKOMSEL LOOP STATION SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)



Oleh :

MOCH. IMAM HANAFI

B06213029

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JURUSAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Mochammad Imam Hanafi
NIM : B06213029
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
CUSTOMER SERVICE DENGAN PALANGGAN DI TELKOMSEL *LOOP*
STATION SURABAYA

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 06 Juli 2017

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag

NIP. 196004121994031001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Mochammad Imam Hanafi

NIM : B06213029

Prodi : Ilmu Komunikasi

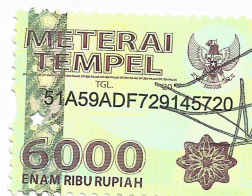
Alamat : Desa Ngaban RT/RW : 04/12 Tanggulangin Sidoarjo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi adalaah benar – benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan hasil plaagiasi atas hasil karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terdapat palgiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 07 Juli 2017

Yang menyatakan,



Mochammad Imam Hanafi

NIM. B06213029

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Mochammad Imam Hanafi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 24 Juli 2017

Mengesahkan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dekan,

Dr. Hj. R. Suhartini, M.Si
NIP. 801131982032001

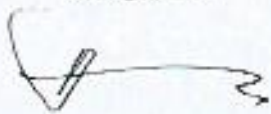
Ketua/Penguji I


Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag
NIP. 196004121994031001

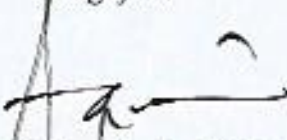
Penguji II


Dr. Nikmah Hadiyati Salisah, S.Ip, M.Si
NIP. 197301141999032004

Penguji III


Drs. H. Yoyon Mudjiono, M.Si
NIP. 195409071982031003

Penguji IV


Dr. Agoes Moh. Moefad, SH, M.Si
NIP. 197008252005011004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mochammad Imam Hanafi
NIM : B06213029
Fakultas/Jurusan : Dakwah / Ilmu Komunikasi
E-mail address : Imamtheoutsiders@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pola Komunikasi Interpersonal Antara Customer Service dengan
Pelanggan di Telkomsel Loop Station Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Agustus 2017

Penulis

(Moch Imam Hanafi)