

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN  
KELUHAN PELANGGAN  
(Di *Call Center* Telkomsel Medan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Perkuliahan  
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial

Oleh:

**WELLY SAPUTRA SIMATUPANG**

**09 853 0025**

**ILMU KOMUNIKASI**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MEDAN  
2013**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul Skripsi** : PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI DAN  
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN  
(Di *Call Center* Telkomsel Medan)

**Nama** : WELLY SAPUTRA SIMATUPANG

**NPM** : 09 853 0025

**Program Studi** : ILMU KOMUNIKASI

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I



Dra. Nina Siti S. Siregar,MSi

PEMBIMBING II



Drs. Bahrum Jamil, MAP

DEKAN



Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd., MAP