

**ETIKA KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM PELAYANAN
JAMA'AH HAJI KBIH NASRUL UMMAH KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh :

M. Hilmi Rahmatullah

NIM. B76209146

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JUNI 2013

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. Hilmi Rahmatullah

NIM : B76209146

Prodi : Ilmu Komunikasi

Alamat : Desa Balongbendo, RT 01, RW 01, No. 01, Kecamatan
Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil pagliasi atas karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 04 Juli 2013

Yang Menyatakan,

M. Hilmi Rahmatullah
NIM. B76209146

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : M. Hilmi Rahmatullah
NIM : B76209146
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Etika Komunikasi *Customer Relations* dalam
Pelayanan Jama'ah Haji KBIH Nasrul Ummah
Kabupaten Kediri

Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan.

Surabaya, 05 Juli 2013

Dosen Pembimbing,

Dr. Ali Nurdin, S.Ag, M.Si

NIP.197106021998031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh M. Hilmi Rahmatullah ini telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 04 Juli 2013

Mengesahkan
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Dekan,

Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag.
NIP. 19600412 199403 1 001

Ketua,

Dr. Ali Nurdin, S.Ag, M.Si
NIP. 19710602 1998030 1 001

Sekretaris,

Wahyu Ilahi, M.A
NIP. 19780402 200801 2 026

Penguji I,

Drs. Yoyon Mudjiono, M.Si
NIP. 19540907 198203 1 003

Penguji II,

Dr. Nikmah Hadiati Salisah, S.Ip, M.Si
NIP. 19730114 199903 2 004

MOTTO

Hidup itu yang penting satu, keteladanan.¹

Prinsip keteladanan tidak bisa disampaikan dengan kata-kata tetapi harus dalam bentuk nyata, dan hal itu menuntut sebuah konsekuensi untuk terlibat aktif di dalamnya sebagai sebuah pertanggung jawaban.

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada orang tuaku Abdul Rochman dan Nihayah, dua insan yang telah mendidikku, mengorbankan seluruh tenaga dan jerih payahnya untuk perjuanganku dalam perjalanan demi mendapatkan ilmu, hingga memahami makna kehidupan beragama dan bermasyarakat. Untuk kakakku Mochammad Taufiqurrochman yang telah memberi semangat .

Untuk seluruh teman-teman terdekatku, Dori, Sopy, Ghofur, Bang Frido, Dana, Tyas, Silmy, Yuli, Azka, terimakasih atas motivasinya. Serta rekan-rekan TARA Tour and Travel yang selalu mengingatkanku dengan tugas akhir ini.

Kepada seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah berjuang bersama dalam suka maupun duka.

¹ Muhammad Nurul Ibad, *Dhawuh Gus Miek* (Yogyakarta: Pustaka Pesantren LKIS Group, 2007), hlm. 82