

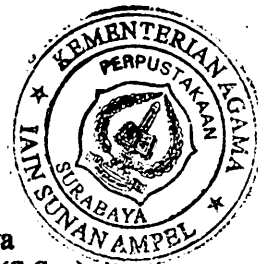
STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT. PERTAMINA (PERSERO)

DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi di Unit Pemasaran BBM Retail Region V Jatim Balinus)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi



Oleh: Diana Hermawati
NIM. B76208096

PERPUSTAKAAN SUNAN AMPEL SURABAYA	
No. KLAS K 0-2012 087 KOM	No. REG : D-2012 / KOM / 087 ASAL BOKU : TANGGAL :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS DAKWAH

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JULI 2012

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DIANA HERMAWATI
NIM : B76208096
Prodi : Ilmu Komunikasi – Public Relations
**Alamat : Dsn. Gading Ds. Ngrame RT/RW. 04/01 Kec. Pungging
Kab. Mojokerto**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapat gelar akademik apapun**
- 2) Skripsi ini benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain**
- 3) Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi**

Surabaya, Juni 2012
Yang Menyatakan,

(Diana Hermawati)
NIM. B76208096

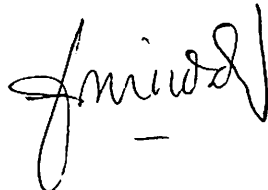
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Diana Hermawati
NIM : B76208096
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Public Relations PT. Pertamina (Persero) dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi di Unit Pemasaran BBM Retail Region V Jatim Balinus)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, Juni 2012

Dosen Pembimbing,



Lilik Hamidah, S.Ag, M.Si.

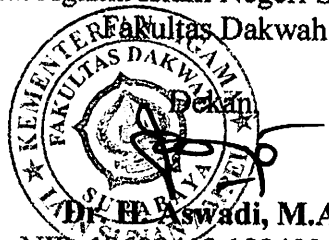
NIP. 19731217 199803 2 002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Diana Hermawati ini telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, Juli 2012

Mengesahkan
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel



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

Ketua,

Lilik Hamidah, S.Ag, M.Si.
NIP. 19731217 199803 2 002

Sekretaris,

Husnul Muttaqin, M. Si
NIP. 19780120 200604 1 003

Penguji I,

Drs. Agoes Moh. Moefad, SH, M.Si.
NIP. 19700825 200501 1 004

Penguji II,

Wahyu Ilaihi, M.A.
NIP. 19780402 200801 2 926