

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER RELATION
DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN
(Studi Kasus di Layanan Aqiqah Al-Hasyimi Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi**



PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

o. KLAS K -2012 102 Kom	No. REG : D.2012/Kom/102
	ASAL BUKU :
	TANGGAL :

Oleh:

**DENNY SOFYAN
NIM : B06208044**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2012**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA
PENULIS SKRIPSI**

Bismillahirrohmaanirrokhim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Denny Sofyan
NIM : B06208044
Prodi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Kedung Asem No. 9 Rungkut, Surabaya

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 plagiasi atas karya orang lain
- 3) Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekwensi hukum yang terjadi

Surabaya, 26 Juni 2012

Yang Menyatakan,

METERAI
TEMPEL
7F46BABF110397614

6000 DUP

Denny Sofyan

NIM. B06208044

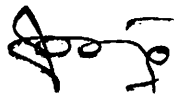
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Denny Sofyan
NIM : B06208044
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul :Komunikasi Interpersonal *Customer Relation* Dalam
Menangani Keluhan Pelanggan
(Studi kasus di layanan aqiqah “Al-Hasyimi” Surabaya)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 26 Juni 2012

Dosen Pembimbing



Dr. H. ASWADI, M.Ag

NIP. 19600412 199403 1 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

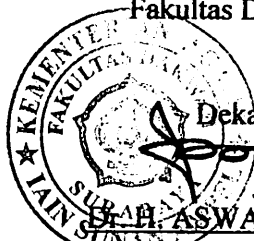
Skripsi oleh Denny Sofyan ini telah dipertahankan didepan tim penguji skripsi

Surabaya, 9 Juli 2012

Mengesahkan

Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Dakwah



Dekan

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

Ketua,

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

Sekretaris,

RAHMAD HARIANTO, S.Ip
NIP. 197805092007101004

Penguji I,

LILIK HAMIDAH, S.Ag, M.Si
NIP. 197312171998032002

Penguji II,

YUSUF AMROZI, M.MT
NIP. 197607032008011014