

**STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
SURABAYA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

IIS ARISKA

NIM B76214073

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

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Iis Ariska

NIM : B76214073

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.

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 atau 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, 30 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



IIS ARISKA

B76214073

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Iis Ariska
NIM : B76214073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 22 Januari 2018

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag

NIP. 196004121994031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Iis Ariska ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Surabaya 01 Februari 2018
Mengesahkan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP 19580113198032001

Penguji I

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

Penguji II

Dr. Ali Nurdin, S.Ag, M.Si
NIP 197106021998031001

Penguji III

Drs. Yovon Mudjiono, M.Si
NIP 195409071982031003

Penguji IV

Rahmad Harianto, S.IP, M.Med.Kom
NIP 197805092007101004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@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 : Iis Ariska
NIM : 07624073
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi / Ilmu Komunikasi
E-mail address : riskha.iis@gmail.com

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

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya
dalam Menangani Kewhan Pelanggan

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 ijin 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, 12 Februari 2018

Penulis

(Iis Ariska)
nama terang dan tanda tangan

