

**POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM
PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi
Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi*



oleh:

Adi Pratama Maulana

NIM 1301814

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2018

BANDUNG

**POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM
PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi
Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)**

Disusun Oleh:

Adi Pratama Maulana

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Kosentrasi Hubungan
Masyarakat**

©Adi Pratama Maulana

Universitas Pendidikan Indonesia

September 2018

©Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, difotocopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis**

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN

*(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center
Telkomsel kota Bandung)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN

Adi Pratama Maulana

NIM 1301814

**POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM
PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Karyawan Dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi
Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)**

**Skripsi ini disetujui oleh
Pembimbing I,**

**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed.
NIP. 19620926 198904 1 001**

Pembimbing II,

**Vidi Sukmayadi, S.S., M.Si.
NIP. 1982102220140410001**

**Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
UPI,**

**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed.
NIP. 19620926 198904 1 001**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN (Studi Kasus Pada Karyawan Dan Karyawati di PT.Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)**, ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 27 Desember 2018
Yang membuat pernyataan,

Adi Pratama Maulana
NIM. 1301814