



**Komunikasi Manajemen Komplain PT. Mutiara Cemerlang Teknologi**  
**Complaint Management Communication PT. Mutiara Cemerlang Teknologi**

Indry Eka Pradhani, S.Ikom  
172022000074

Dosen Pembimbing  
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom

Dosen Penguji  
Ainur Rochmaniah, M.Si  
Ferry Adhi Dharma, M.I.kom

**Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Mei, 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Komunikasi Manajemen Komplain PT Mutiara Cemerlang Teknologi  
Nama Mahasiswa : Indry Eka Pradhani  
NIM : 172022000074

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom

Dosen Penguji 1  
Ainur Rochmaniah, M.Si

Dosen Penguji 2  
Ferry Adhi Dharma, M.I.Kom

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom  
NIDN. 0707068501

Dekan  
Poppy Febriana, M.Med.Kom  
NIDN. 0711028001



The image shows handwritten signatures and blue official stamps. The stamps are circular and contain the text 'UNIVERSITAS MUTIARA MADYAH SURABAYA' and 'FAKULTAS BAHASA HUMANIORA DAN ILMU SOSIAL'. There are two stamps, one above the other, with signatures written over them.

Tanggal Ujian  
(23/05/2023)

Tanggal Lulus  
(23/05/2023)

## DAFTAR ISI

Judul .....	1
Abstract .....	1
I.    Pendahuluan .....	2
II.   Metode .....	5
III.  Hasil dan Pembahasan .....	5
IV.   Kesimpulan dan Saran .....	8
Ucapan Terima Kasih .....	8
Referensi .....	9

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Indry Eka Pradhani  
NIM : 172022000074  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Nur Maghfirah A., M.Med.Kom  
NIDN : 0707068501  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Komunikasi Manajemen Komplain PT Mutiara Cemerlang Teknologi  
Kata Kunci :

**TELAH:**

5. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
6. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

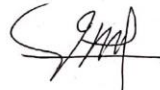
- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom  
NIDN. 0707068501

Sidoarjo, 23 Mei 2023  
Mahasiswa

  
Indry Eka Pradhani  
NIM. 172022000074

\*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **"KomunikasiManajemenKomplain PT. MutiaraCemerlangTeknologi"** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 25 Mei 2023

Ttd



Indry Eka Pradhani  
172022000074