



Komunikasi organisasi dalam menangani complain pelanggan di perusahaan PT Hisamitsu Pharma Indonesia

Organizational communication in handling customer complaints at the company PT Hisamitsu Pharma Indonesia

Mochammad Firman Hidayatullah
182022000124

Dosen Pembimbing
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos.M.Med.Kom

Dosen Penguji
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos.M.Med.Kom
Poppy Febriana, S.Sos.M.Med.Kom
M. Andi Fikri, M.I.Kom

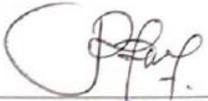
**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Mei 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

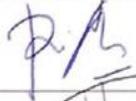
Judul : Komunikasi organisasi dalam menangani komplain pelanggan di perusahaan PT
Hisamitsu Pharma Indonesia
Nama Mahasiswa : Mochammad Firman Hidayatullah
NIM : 182022000124

Disetujui oleh

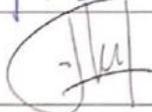
Dosen Pembimbing
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos.M.Med.Kom



Dosen Penguji 1
Poppy Febriana, S.Sos.M.Med.Kom



Dosen Penguji 2
M Andi Fikri, M.I.Kom



Diketahui oleh

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



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

Tanggal Ujian
27 Mei 2023

Tanggal Lulus
27 Mei 2023

Daftar isi

Lembar Pengesahan.....
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah.....
Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta.....

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochammad Firman Hidayatullah
NIM : 182022000124
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Komunikasi

DAN

Dosen Pembimbing : Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos.M.med.Kom
NIDN : 0707068501
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Komunikasi organisasi dalam menangani komplain pelanggan di perusahaan PT Hisamitsu Pharma Indonesia

Kata Kunci : Komunikasi, Interaksi, dan Organisasi

TELAH:

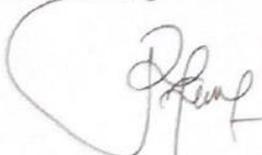
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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 Aesthetika, S.Sos.M.Med.Kom
NIDN. 0707068501

Sidoarjo, 27 Mei 2023
Mahasiswa



Mochammad Firman Hidayatullah
NIM. 182022000124

**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 “Komunikasi organisasi dalam menangani komplain pelanggan di perusahaan PT Hisamitsu Pharma Indonesia” 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, Mei 2023



Mochammad Firman Hidayatullah
182022000124