



Kepuasan Followers Terhadap Pelayanan Publik PT KAI Melalui Media Sosial Instagram dan Twitter
Followers Satisfaction with PT KAI's Public Services Through Instagram and Twitter Social Media

Arum Indah Nurani
192022000015

Dosen Pembimbing
Ainur Rochmaniah, M.Si

Dosen Penguji
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom
Kukuh Sinduwiatmo, M.Si

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kepuasan Followers Terhadap Pelayanan Publik PT KAI Melalui Media Sosial Instagram dan Twitter
Nama Mahasiswa : Arum Indah Nurani
NIM : 192022000015

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Ainur Rochmaniah, M.Si

Dosen Penguji 1
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom

Dosen Penguji 2
Kukuh Sinduwiatmo, M.Si

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Nur Maghfirah A., M.Med.Kom
NIP/NIK. 212492

Dekan
Poppy Febriana, M.Med.Kom
NIP/NIK. 211427

The image shows two official blue ink stamps from Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. The top stamp is for the Faculty of Business, Economics, and Social Sciences (Fakultas Bismis Hukum dan Ilmu Sosial). The bottom stamp is for the Faculty of Law and Social Sciences (Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial). Handwritten signatures in blue ink are present over the stamps and on the lines provided for the reviewers.

Tanggal Ujian
(Rabu, 07 Juni 2023)

Tanggal Lulus
(Rabu, 07 Juni 2023)

DAFTAR ISI

Judul.....1

Pendahuluan.....1

Metode.....5

Hasil dan Pembahasan.....5

Kesimpulan.....9

Referensi.....9

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Arum Indah Nurani
NIM : 192022000015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Ainur Rochmaniah, M.Si
NIK/NIP : 940053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Kepuasan Followers Terhadap Pelayanan Publik PT KAI Melalui Media Sosial Instagram dan Twitter
Kata Kunci : Pelayanan Publik, PT Kereta Api Indonesia, Kepuasan Followers

TELAH:

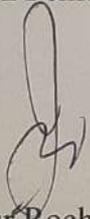
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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.

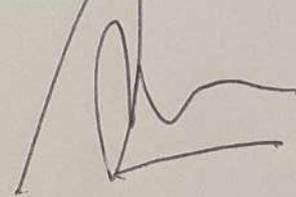
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Ainur Rochmaniah M.Si)
NIP/NIK. 940053

Sidoarjo, 07 Juni 2023
Mahasiswa



(Arum Indah Nurani)
NIM. 192022000015

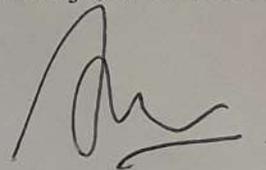
*Centang salah satu.

**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 “Kepuasan Followers Terhadap Pelayanan Publik PT KAI Melalui Media Sosial Instagram dan Twitter” 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, 07 Juni 2023



Arum Indah Nurani
192022000015