

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* PT.ASABRI
KANCAB SURABAYA DALAM MENANGANI KELUHAN
PESERTA**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh program
Sarjana (S1)

Komunikasi Penyiaran Islam

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah
Tulungagung



Oleh

RAHMAD SULUNG MAULANA

NIM. 126304212167

**PROGAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG**

MEI 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

“Strategi Komunikasi *Customer Service* PT.ASABRI Kancab Surabaya Dalam
Menangani Keluhan Peserta”

Yang disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Rahmad Sulung Maulana
NIM : 126304212167
Progam Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Jurusan : Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Disetujui untuk diajukan dalam ujian/sidang skripsi.

Tulungagung, 21 MEI 2025

Koordinator Progam Studi,



Dr. Luthfi Ulfa Ni'amah, M.Kom.I
NIP. 198610152015032004

Dosen Pembimbing



Amrullah Ali Moebin S.Pd.I., M.I.Kom.
NIP. 198806042019031013

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi *Customer Service* PT.Asabri Kancab Surabaya Dalam Menangani Keluhan Peserta” yang ditulis Oleh Rahmad Sulung Maulana ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada 5 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji

Ulfi Nurfaiza, M.Sos.

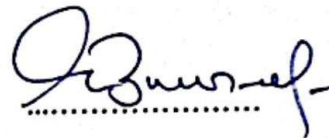
NIP. 199604092022032001



Penguji Utama

Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I.

NIP. 19861227202311020



Sekretaris

Amrullah Ali Moebin S.Pd.I., M.I.Kom.

NIP. 198806042019031013



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Achmad Rizqon Khamami, Lc., M.A

NIP. 197408292008011006

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rahmad Sulung Maulana

NIM : 126304212167

Jurusan/Progam Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti aau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 5 Juni 2025

Saya yang menyatakan
1000
TOL 20
METERAI
TEMPEL
14892AMX412687212

Rahmad Sulung Maulana

126304212167



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Sulung Maulana
NIM : 126304212167
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuludl Adab dan Dakwah
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Strategi Komunikasi Customer Service PT Asabri
Koncab Surabaya dalam Menangani Keluhan
Peserta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 30 Agustus 2025
Yang Menyatakan,



Rahmad Sulung Maulana