

**STRATEGI KOMUNIKASI PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN MELALUI LAYANAN *CONTACT CENTER* KAI
121**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Masruri Ramadhaniyah

1502154338



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2019**