

STRATEGI KOMUNIKASI SIBER PELAYANAN PADA PERUSAHAAN BUMN

(Studi Kasus Strategi *Customer Care* PT Kereta Api Indonesia dalam
Memanfaatkan Media sosial Tiktok @kai121___ Sebagai Media Sosialisasi Etika
Berkereta Api Kepada Para Penumpang Gen-Z)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Akhir Strata Satu

Disusun oleh:

RIANA INDRAJAYA
NPM 9882405219311043



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN DESAIN
UNIVERSITAS INFORMATIKA DAN BISNIS INDONESIA
BANDUNG
2024**