

**FINAL PROJECT REPORT**

**The Role of Online Customer Service in Handling Complaints and Enhance the Brand Image of Rodalink Singapore**



**Claudia Resy Eltheonita**  
**20/460710/SV/17791**

**Submitted to the Board of Examiners**  
**in Partial Fulfilment of the Requirements for Diploma IV Degree**  
**in Bachelor of Applied English Study Program**  
**Vocational College**  
**Universitas Gadjah Mada**  
**Yogyakarta**  
**2023**

## **LAPORAN AKHIR**

### **Peran *Online Customer Service* Dalam Menangani Komplain dan Meningkatkan Citra Merek pada Rodalink Singapore**



**Claudia Resy Eltheonita**  
**20/460710/SV/17791**

**Diajukan kepada Dewan Penguji**

**Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan**

**Pada Program Studi Bahasa Inggris**

**Sekolah Vokasi**

**Universitas Gadjah Mada**

**Yogyakarta**

**2023**

PERAN ONLINE CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI KOMPLAIN DAN  
MENINGKATKAN CITRA MEREK PADA RODALINK SINGAPORE

HALAMAN PENGESAHAN

CLAUDIA RESSY ELTHEONITA

20/460710/SV/17791

Laporan Proyek Akhir

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pada Program

Studi Sarjana Terapan Bahasa Inggris

Departemen Bahasa, Seni, dan Manajemen Budaya

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta, 24 Juli 2023

Diterima dan disetujui oleh,

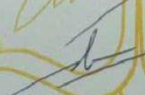
Ketua Penguji



Dr. Supriyono, S.S., M.A.

NIP/NIKA. 111198210201202101

Penguji Utama



Cisy Dewantara Nugraha, S.S., M.A.

NIP/NIKA. 111198607201503101

Sekretaris/Anggota Penguji



Ahmad Mu'am, S.S., M.Sc.

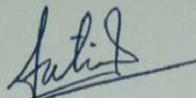
NIP/NIKA. 111198812201605101

Mengetahui,

A.n Ketua Departemen

Sekretaris Departemen Bahasa, Seni, Manajemen Budaya

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Fatmawati Djafri, S.S., M.A. Ph.D.

NIKA. 111198011201302201