



**AKTIVITAS *CUSTOMER SERVICE* PT BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO), Tbk KANTOR CABANG JAKARTA  
KEBON JERUK DALAM MENANGANI  
KELUHAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh :  
INKA NURHENDIANIE  
44216110025**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2018**