



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH SIKAP POSITIF KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PENGGUNA JASA E-BANKING BCA KCP MENARA IMPERIUM  
JAKARTA**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**Aryliga Triditya Putra**

**44216110111**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2020**