



**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *SMART SOLUTION CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH**

(Pada Aktivitas *Customer Service* Bank BCA KCP Ancol)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**IKAWATI**

**44214120151**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2019**