



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
*SMART SOLUTION CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (PADA  
*AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE* BANK BCA KCP  
ANCOL)**

Nama : Ikawati

NIM : 44214120151

Fakultas : IlmuKomunikasi

Program Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
Jakarta, 21 Januari 2019  
**MERCU BUANA**

Mengetahui,

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom..)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
*SMART SOLUTION CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (PADA  
AKTIVITAS *CUSTOMER SERVICE* BANK BCA KCP  
ANCOL)


Nama : Ikawati  
NIM : 44214120151  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : *Public Relations*

Jakarta, 21 Januari 2019

Ketua Sidang  
Novi Erlita, M.A

()

Penguji Ahli  
Anindita, M. I. Kom

()

Pembimbing I,  
Enjang Pera Irawan, M.I.Kom.,

()



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *SMART SOLUTION CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH (PADA AKTIVITAS *CUSTOMER SERVICE* BANK BCA KCP ANCOL)

Nama : Ikawati

NIM : 44214120151

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi: *Public Relations*

Jakarta, 21 Januari 2019

Disetujui dan diterima Oleh,

Pembimbing

  
(Enjang Pera Irawan, M.I.Kom.,)


Ketua Bidang Studi *Publi Relations*

  
(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Ponco Budi Sulistyono, M. Comm, Ph. D.)