



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
BANKING SERVICE QUALITY
(Studi Kasus *Customer Service* Pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Merdeka Bogor)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Pratiwi Purnama Putri

44215120022

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019