

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

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

Nama : Pratiwi Purnama Putri

NIM : 442151200022

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS Jakarta, 29 Januari 2019

Ketua Sidang  
Dr. Ahmad Mulyana M.Si



(.....)

Penguji Ahli  
Ida Anggraini Ananda M.Si



(.....)

Pembimbing I  
Dr. Henni Gusfa, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Nama : Pratiwi Purnama Putri

NIM : 44215120022

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

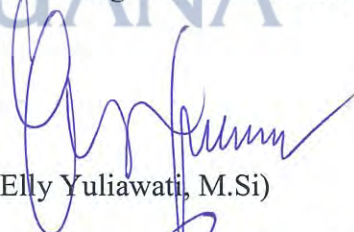
Jakarta, 29 Januari 2019  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi *Public Relations***



(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



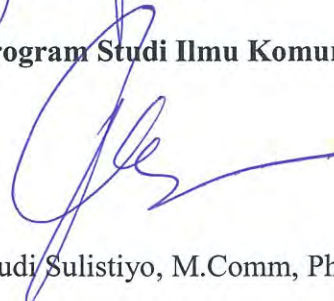
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**





**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

an.  

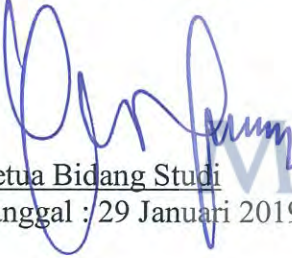

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



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

2	Dr. Ahmad Mulyana M.Si	Kata Pengantar diperbaiki.	Kata Pengantar sesuai dengan ketentuan Universitas Mercu Buana dan atau seperti penelitian yang sudah-sudah.	Kata Pengantar/ Halaman	
		Format Halaman diperbaiki	Format halaman sudah diperbaiki dan diurutkan sesuai dengan daftar isi	Daftar isi/ Halaman	
		Penulisan Daftar Pustaka diperbaiki	Penulisan daftar pustaka yang bersumber dari web diperbaiki	BAB 2 / Halaman	
3	Dr. Henni Gusfa, M.Si	Urgensi penelitian belum dijelaskan pada latar belakang masalah	Pada latar belakang ditambahkan keterangan mengenai pentingnya penelitian yang dilakukan oleh penulis.	BAB 1 / Halaman 7	





Diperiksa & disetujui :

  
Ketua Bidang Studi  
Tanggal : 29 Januari 2019

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

No. Dokumen	15.4.14.01	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 Mei 2014		

Nama Mahasiswa : Pratiwi Purnama Putri  
 NIM : 44215120022  
 Bidang Studi : Public Relations  
 Tahun Akademik : Ganjil 2018/2019

NO	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/ HALAMAN	TTD PERSUTUJUAN PERBAIKAN
1.	Ida Anggraini M.Si	Penulisan Abstrak diperbaiki	Penulisan Abstrak telah diperbaiki dan disesuaikan dengan format yang berlaku.	Abstrak	
		Teknik pengutipan diperbaiki	Pada bagian pengutipan penulis memperbaiki dan mengkaji bagian-bagian penting yang harus dikutip	BAB 4 / Halaman	
		Pembahasan ditegaskan antara menggambarkan atau membangun model komunikasi	Pada bagian ini penulis menambahkan penegasan bahwa penelitian menggambarkan model komunikasi yang telah ada dan diterapkan oleh perusahaan	BAB 4 / Halaman	
		Kesimpulan dan Saran penelitian diperbaiki.	Pada bagian saran penulis kembali mengkaji dan menambahkan hal-hal yang berkaitan dengan ilmu PR sebagai saran secara akademik maupun untuk perusahaan.	BAB 5 / Halaman	

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

Nama : Pratiwi Purnama Putri

NIM : 442151200022

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Januari 2019

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Henni Gusfa, M.Si)