



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Pemanfaatan *Whatsapp Messenger* Sebagai Media  
Komunikasi Internal Bagi Customer Service  
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk  
Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk**

TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI)

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**RAHMAN YUSUF**

**44217110006**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2019**