



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENANGANI KOMPLAIN NASABAH PADA SALAHSATU BANK
SWASTA NASIONAL KP SUDIRMAN TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salahsatu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi bidang studi Advertising & Marketing Communication

Disusun Oleh :

**Rohmah Hidayah
44316110045**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2018**