

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rohmah Hidayah

Nim : 44316110045

Jurusan : *Advertising & Marketing Communication*

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Customer Service dalam menangani komplain Nasabah pada Salahsatu Bank Swasta Nasional KP Sudirman Tahun 2018

Dengan ini menyatakan bahwa hasil dari penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya dari pihak Universitas Mercu Buana. Penulisan Skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiarism atau penjiplakan terhadap karya orang lain, semua informasi, dokumentasi, data, dan hasil yang digunakan telah didapatkan dan dinyatakan dengan jelas akan sumbernya. Semua informasi dan data yang disajikan dapat diperiksa akan kebenarannya. Demikianlah pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 09 Februari 2019



(Rohmah Hidayah)