



**KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK CENTRAL
ASIA .TBK KCP ITC ROXY MAS JAKARTA PUSAT TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH**

SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

DIAN ALVIRA AKBARINA

44213120061

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**