



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Alvira Akbarina

NIM : 44213120061

Bidang Studi : Public Relations

Alamat : Jl. H. Brit Gg. H. Bejon No.12 RT006/RW010 Meruya Utara Jakarta Barat

No. HP : 0877 8491 8900

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **"Kualitas Pelayanan Customer Service PT. Bank Central Asia Tbk KCP ITC Roxy Mas Jakarta Pusat Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah"** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 01 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dian Alvira Akbarina)