



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK
CENTRAL ASIA .TBK KCP ITC ROXY MAS JAKARTA
PUSAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
Nama : Dian Alvira Akbarina
NIM : 44213120061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 01 Februari 2020

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Imulansati Tomohardjo, SH, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

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

Nama : Dian Alvira Akbarina
NIM : 44213120061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 01 Februari 2020

Ketua Sidang,
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,
Ida Anggrani A., M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(.....)

Pembimbing,
Dr. Imulansati Tomohardjo, SH. M.Si



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

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

Nama : **Dian Alvira Akbarina**

NIM : **44213120061**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Bidang Studi : **Public Relations**

Jakarta, 01 Februari 2020
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

Ketua Bidang Studi Public Relations,


(Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si)
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,


(Dr. Billy Yulizawati, M.Si)
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,


(Ponce Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)


(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK
CENTRAL ASIA .TBK KCP ITC ROXY MAS JAKARTA
PUSAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
Nama : Dian Alvira Akbarina
NIM : 44213120061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 01 Februari 2020
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,


Ketua Bidang Studi Public Relations,


Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si


(Dr. Ely Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,


(Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D)


(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA