



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dearní Grasia Gulo

NIM : 44217110197

Konsentrasi : Public Realtions

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA NASABAH KHUSUS KARTU JAKARTA PINTAR (KJP) DI BANK DKI CABANG OTISTA JAKARTA TIMUR** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 19 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

MERCUBUANA

Dearní Grasia Gulo

Mengetahui,

Pembimbing I

Sabena S. Ikom M. Ikom

Ketua Bidang Studi

Dr. Elly Yuliawati, M.Si