**PERAN *CUSTOMER SERVICES* DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PERUSAHAAN**

**(Studi Analisis Deskriptif Mengenai *Customer Services* Dalam MeningkatkanCitra Positif Perusahaan Di Bank BNP Pamanukan)**

**Oleh :**

**ELITA MERDEKAWATI**

**NPM 122050331**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Strata Satu (S1) Konsentrasi Humas Jurusan Ilmu Komunikasi**

****

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERAN *CUTOMER SERVICES* DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PERUSAHAAN**

**(Studi Analisis Deskriptif Mengenai *Customer Services* Dalam**

**Meningkatkan Citra Positif Perusahaan Di Bank BNP Pamanukan)**

**Oleh:**

**ELITA MERDEKAWATI**

**NPM 122050331**

**Bandung, 11 Maret 2017**

**Menyetujui,**

**Pembimbing**

**(Yanti Susila T, S.Ag., M.Si)**

**Ketua Prodi Studi Ilmu Komunikasi DEKAN FISIP UNPAS**

Dra. Hj. Yulia Segerwati, M.Si, M. Budiana S.Ip. M.Si

**SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Pasundan maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri, tanpa ada bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Pembimbing dan masukan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

­­

Bandung, Maret 2017

Yang membuat pernyataan,

**Elita Merdekawati**

**122050331**