

**Hubungan Kualitas Layanan *Customer Service*  
terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BCA KCU Pantai**

Universitas  
**Esa Unggul**  
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
Ilmu Komunikasi

Oleh  
RETNO AYU WULANDARI  
N.I.M : 201352124  
Konsentrasi : Ilmu Hubungan Masyarakat



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA 2018**