

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
CABANG ITC ROXY MAS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi

Oleh

YEVIA RAHMAN

N.I.M : 201252158

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA, 2016**

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT BANK CENTRAL ASIA, TBK
CABANG ITC ROXY MAS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi

Oleh

YEVIA RAHMAN

N.I.M : 201252158

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA, 2016**