

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI HUBUNGAN MASYARAKAT

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Yevia Rahman

N.I.M : 201252158

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Judul : Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Loyalitas
Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk Cabang ITC Roxy
Mas

Jakarta, 31 Juli 2016

Ketua Bidang Konstrasi,



(Drs. Abdurrahman Jemat, MS)

Pembimbing



(Drs. Dani Vardiansyah, M.Si.)