

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF
(Studi Pada BTN Kantor Cabang Bandar Lampung)

Oleh

Debora Margareta Cortadinova Tobing

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2014