

FINAL PROJECT REPORT

THE EXTERNAL PUBLIC RELATIONS FUNCTION CARRIED OUT BY FRONTLINERS IN PROVIDING EXCELLENT SERVICE TO PRIORITY CUSTOMERS IN BANK MANDIRI PEMALANG BRANCH OFFICE



FAHIMA ULYA HANZA

20/460716/SV/17797

**Submitted to the Board of Examiners
In Partial Fulfillment of the Requirements for Diploma IV Degree
In the English Program
Vocational College
Gadjah Mada
Yogyakarta
2023**

LAPORAN AKHIR

FUNGSI HUMAS EKSTERNAL YANG DILAKUKAN PARA *FRONTLINER* DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA KEPADA NASABAH PRIORITAS DI BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG



FAHIMA ULYA HANZA

20/460716/SV/17797

**Diajukan kepada Dewan Penguji
Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Bahasa Inggris
Sekolah Vokasi
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**FUNGSI HUMAS EKSTERNAL YANG DILAKUKAN PARA *FRONTLINER* DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA KEPADA NASABAH PRIORITAS
DI BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG**

***THE EXTERNAL PUBLIC RELATIONS FUNCTION CARRIED OUT BY
FRONTLINERS IN PROVIDING EXCELLENT SERVICE TO PRIORITY CUSTOMERS
IN BANK MANDIRI PEMALANG BRANCH OFFICE***

FAHIMA ULYA HANZA

20/460716/SV/17797

Laporan Proyek Akhir

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pada Program

Studi Sarjana Terapan Bahasa Inggris

Departemen Bahasa, Seni, dan Manajemen Budaya

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta, 6 Juli 2023

Diterima dan disetujui oleh,

Ketua Penguji

Penguji Utama

Sekretaris/Anggota Penguji



Erlin Yustiana Yuanti, S.S., M.A.
NIP/NIKA. 198308072018032001



Ummul Hasanah, S.S., M.A.
NIP/NIKA. 111198810201411201



Andri Handayani, S.S., M.A.
NIP/NIKA. 11198702201706201

Mengetahui,

A.n. Ketua Departemen

Sekretaris Departemen Bahasa, Seni, dan Manajemen Budaya

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Fatmawati Djafri, S.S., M.A. Ph.D.
NIKA. 111198011201302201