



**POLA KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS* DALAM
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PT ASTRA
INTERNASIONAL TBK TOYOTA SALES OPERATION
(AUTO 2000)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

INTAN AGTRI CAHYADI

44212010011

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018