



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS PT. LEJEL HOME SHOPPING
DALAM MENANGANI KASUS KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Skripsi Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

TUTI LATIFAH

44211120057

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2018**