



CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT (CRM)
PT. FILLOMATIC GLOBAL INDUSTRIES INDONESIA
DALAM MENGELOLA OPINI PELANGGAN
PADA LAYANAN SERVIS MESIN

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

RIZKY DWI WICAKSONO

44213120029

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017