



**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS PT. INTERNUX DALAM  
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Customer Service Bolt Zone Lippo Mall Puri Jakarta  
Barat Periode 2018)**

**SKRIPSI**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata  
1 (S – 1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Disusun oleh :**

**NICKY HERMAWAN  
44213110075**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**