



**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) YANG
DILAKUKAN FRONT OFFICE UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS DI
THE JAYAKARTA SP JAKARTA HOTEL & SPA**

Tugas Akhir Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication & Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

PUSPA INDAH

44315120047

BIDANG STUDI MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020