



**PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMET* PADA PT  
METROPOLITAN LAND Tbk. DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN KOMPLAIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**Disusun Oleh:**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**DEVI PURNAMASARI**  
**44216310012**

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