



**STRATEGI CUSTOMER RETENTION MARKETING DAN  
LOYALITAS PELNGGAN PT. BATAM BINTAN  
TELEKOMUNIKASI DI JAKARTA**

**TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi

**MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**YOHANIS HENDRIK WENYI**

**44313110073**

**PROGRAM STUDI**

**MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA 2019**