

**INOVASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
MELALUI APLIKASI SAMBARA  
DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN**  
(Analisis Deskriptif Aplikasi Sambara Bapenda Jawa Barat)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Pada Bidang Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat  
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

**Oleh:**

**INA ROTUL PAUZIYAH**

**NIM : 1174060100**



**uin**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**BANDUNG**

**2021/1443 H**