

***CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT (CRM) PT.
KERETA API INDONESIA (PERSERO)***
**(Studi Deskriptif Pada Unit Customer Care Kantor 121
PT. Kereta Api Indonesia Di Masa Pandemi)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Sosial
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Oleh:

Difa Farhan Naufal

NIM. 1184060025



uin
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

**BANDUNG
2022 M/ 1444H**