

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
SEBAGAI UPAYA MEMBINA HUBUNGAN BAIK DENGAN
PELANGGAN
(Analisis Deskriptif Kualitatif pada PT. Astra International Tbk-TSO
Auto2000 Cibiru Bandung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Oleh:

**Thenia Widya Fani Kusuma
NIM. 1204060119**



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG
2024 M/1445 H**