

***Pengaruh Social Customer Relationship Management***  
**PT Smartfren Telecom Tbk Melalui Penggunaan Media Sosial**  
***Twitter @SmartfrenCare Terhadap Kepuasan Followers Twitter***  
**@SmartfrenCare**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi



**Program Studi S1 Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Komunikasi dan Bisnis**  
**Universitas Telkom**  
**Bandung**  
**2017**