

**PENETAPAN STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DENGAN MELAKUKAN ANALISIS KEPRIBADIAN PELANGGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN MODEL ONTOLOGI
(Studi Kasus: *Online Review* pada *Website Sociolla*)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

ALYA RYSDA RAMADHANTI

1401164069



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2020**