

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI DAN IMPLEMENTASI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT MELALUI APLIKASI
KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PT. KAI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Program Studi S1 Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh:

Rifkha Afifah Anindira

1503170002



**Universitas
Telkom**

Menyetujui,

Pembimbing

Ayub Ifandy Imran, Ph. D

NIP: 15830012

PROGRAM STUDI S1 HUBUNGAN MASYARAKAT

FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2021

iii