

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. (TELKOM)
AREA YOGYAKARTA

(Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Management Dalam Mengelola
Keluhan Pelanggan PT TELKOM Periode 2011-2012)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

NOVA BRIANAWATI

20070530153

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014