

**Analisis Implementasi *Customer Relations Management* Melalui  
Program *Customer Engagement* PT Grab Indonesia di  
Yogyakarta**

**(Studi Deskriptif Pada Program Grab Temu Seru, AYOYOG, dan JOGJA  
ISTIMEWA Dalam Mencapai Loyalitas Konsumen Grab Indonesia di  
Yogyakarta )**

SKRIPSI



Oleh

Intan Haniyah Herdiana

153140146

Diajukan

Untuk Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Yogyakarta

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2018**