

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Deskriptif Kualitatif pada Merapi Merbabu Hotel & Resorts
Yogyakarta)**

SKRIPSI



Oleh :

Kezia Arum Sari

153140099

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

2019