

SKRIPSI

Peranan Divisi *Customer Retention Team* (CRT) Pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia Bandung Dalam Menangani Keluhan

(Presepsi Konsumen Terhadap Penanganan Keluhan Divisi CRT PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

Meta Vin Aprillia Deabama

109500031

Marketing Communication



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
TELKOM ECONOMICS AND BUSINESS SCHOOL
TELKOM UNIVERSITY**

2013