

# 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**