



Universitas  
**Esa Unggul**

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONS*  
TOYOTA AUTO2000 (CABANG PERMATA HIJAU) DALAM  
MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi  
Oleh:

**MUTHIA ADRIANA SILVI**  
**N.I.M : 2017-0502-062**

**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA 2021**