



Universitas Esa Unggul

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE HENNES & MAURITZ (H&M) STORE GRAND INDONESIA* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar S-1 Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.I.KOM)

Kintan Nuranti Putri

NIM : 20180502077

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2022