



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT*  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PT  
BANK PERMATA, TBK CABANG HARMONI PLAZA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata-satu (S-1) program Ilmu Komunikasi**

**Nama : SYAFINAH ZAKHRA**

**NIM : 2012-52-103**

**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FALKUTAS ILMU KOMUNIKASI**

**2019**