

**PENENTUAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM) PADA PT. SURYA CEMERLANG  
LOGISTIK CABANG BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)

**DARUL NUR RACHMAN  
10114165**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA  
2019**