

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI PT TIKI JNE BANDUNG DENGAN PENDEKATAN  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**SKRIPSI**

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

**MOHAMAD IQBAL MUSYAFFA  
10115449**



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