

**ANALISIS IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (CRM) DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA
PT POS INDONESIA KCP ALABIO)**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma
(D3) Pada Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :

PUTRI RIZKIAH

NPM 202325

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026