

**UNIVERSITAS GUNADARMA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**



**PENGARUH IMPLEMENTASI ALFAGIFT SEBAGAI  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN ALFAMART**

Disusun Oleh:

Nama : Mussalbilah  
NPM : 17823229  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pembimbing : Dr. Kiagus Muhammad Faisal, S.P.,

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

**JAKARTA**

**2024**