



INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA

**PERANCANGAN DAN PENGUKURAN KINERJA CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT *SCORECARD* DALAM
HUBUNGAN PELANGGAN PADA TOKO ALEN BRIAN**

SKRIPSI

MARIA RADIKA TERESIA SIANTURI

1411700010

**MANAJEMEN
TANGERANG SELATAN
2021**