



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Analisa Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM)  
Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen  
PT. Raharja Duta Solusindo**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**

**MERCU BUANA**

**Ratih Dewi Sumantri  
55117120116**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**