



**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* TERHADAP
LOYALTY: KONTEKS CRM**



TESIS

LUTFI RAMADHAN

55114110216

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**



**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* TERHADAP
LOYALTY: KONTEKS CRM**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UN LUTFI RAMADHAN
55114110216
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**