

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Nama : Lutfi Ramadhan

Nim : 55114110216

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Februari 2019

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Yolanda Masnita, MM

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr.-Ing Mudrik Alaydrus



Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM