



**PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT, DAN CUSTOMER  
EXPERIENCE TERHADAP REPURCHASE  
INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION  
PADA PENGGUNA JALAN TOL DALAM KOTA  
RUAS CAWANG-TOMANG-PLUIT, JAKARTA**



**TESIS**

**KARSONO  
55117120159**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**



**PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT, DAN CUSTOMER  
EXPERIENCE TERHADAP REPURCHASE  
INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION  
PADA PENGGUNA JALAN TOL DALAM KOTA  
RUAS CAWANG-TOMANG-PLUIT, JAKARTA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pasca Sarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**KARSONO  
55117120159**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**