

**PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (e-CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
LAZADA INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis
Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:
Reinhard Harianja
1201110343



PEMBIMBING



Heppy Millanyani, S.Sos., MM

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2015**