

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* (STUDI KASUS PENGGUNA
SMARTPHONE SAMSUNG DI UNIVERSITAS TELKOM)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

FIRLIE ABRAR YUDHANTA

1401140435



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2018

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER RETENSION* (STUDI KASUS PENGGUNA
SMARTPHONE SAMSUNG DI UNIVERSITAS TELKOM)**

**THE ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDICATING THE
EFFECT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND
SERVICE QUALITY TO CUSTOMER RETENSION (SAMSUNG
SMARTPHONE USER CASE STUDY IN TELKOM UNIVERSITY)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI)

Disusun Oleh:

FIRLIE ABRAR YUDHANTA

1401140435



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2018