

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN WARUNK UPNORMAL**

SKRIPSI

Disusun oleh:

DHIYAA IMTIYAAZ FEBRINA

1401164345



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2020**