

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PELAKU BISNIS *ONLINE* DENGAN *CUSTOMER RETENTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)  
DI KOTA BANDUNG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi S1 Administrasi Bisnis



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2019**