

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Konsumen PT. Matahari *Department Store* Mojokerto)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Program Studi Manajemen



TIYAS APRILIANI

1561117

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA JOMBANG
2018**