

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***
(Studi Kasus PT. Lotte Shopping Indonesia Store 05 Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sarjana Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen

WIDYANGESTI YULVINA NARESWARI

NPM : A10110304



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) EKUITAS

BANDUNG

2015