

**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**