

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi pada *Coffee Shop Starbucks* Malang)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai syarat
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Program Studi Manajemen



MUHAMMAD ROSYIDDIN ADHIM

1661259

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI
DEWANTARA JOMBANG
2020**