



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN B2B**

**TESIS**

**IKRAMAN  
2015.01.145**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA  
2018**