

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
*PERCEIVE OF CUSTOMER RETENTION***

(Studi Kasus Pengguna Jasa Layanan Kartu Prabayar Tri)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

NAMA : AYU PERTIWI

NIM : 2014-11-149



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018