



**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
AFTER SALES SERVICE MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY E-COMMERCE SHOPEE*
DI WILAYAH TANGERANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Disusun Oleh:

NAMA: NURMANIAH

NIM : 2015 – 11- 175

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2019