

**PENGARUH SUASANA TOKO, BUDAYA  
PELAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI X-SHA MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Oleh  
**Andi Ramadan**  
228334005

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh gelar Magister Manajemen  
Pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana  
Universitas Siliwangi



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2024**