

**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

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing
pada tanggal seperti tertera di bawah ini

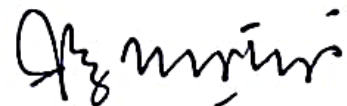
Tasikmalaya, 22 Mei 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Kartawan, S.E., M.P., CRA., CRP.
NIP: 196207042021211001

Pembimbing II



Dr. Hj. Iis Surgawati, Dra., M.Si.
NIP: 196306041991012001

Diketahui,

**Direktur
Program Pascasarjana**



Dr. Jajang Badruzaman, S.E., M.Si., Ak., C.A.
NIP: 197008182021211006

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



Dr. Edy Suroso S.E., M.Si.
NIP: 197812102021211005