

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION*  
DENGAN *CUSTOMER LOYALTY* SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto)**



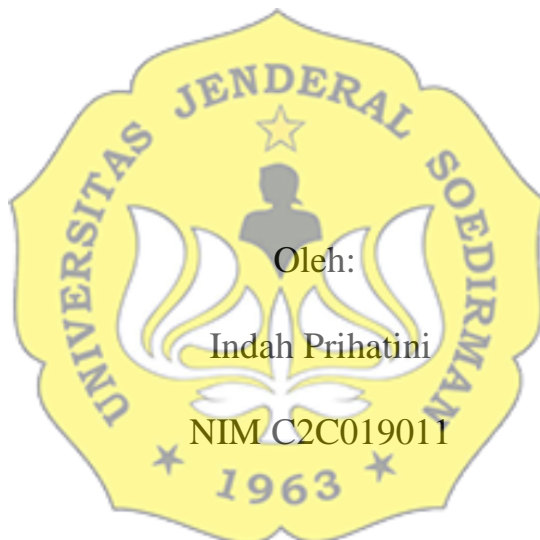
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PURWOKERTO  
2022**

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION*  
DENGAN *CUSTOMER LOYALTY* SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto)**

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN  
TINGGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PURWOKERTO  
2022**