

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Nasabah Kredit Mikro PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis



Disusun Oleh:

Dila Mulya Putri Diantya

NIM: 152130098

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2019