

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*, *SERVICE QUALITY*, DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Survei Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Lion Parcel di Daerah Istimewa
Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

KURNIA IKA KUMALA WARDANI

NIM. 141170086

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2021