

**PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (E-CRM), *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN *CUSTOMER*
PERCEIVED VALUE TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(SURVEI PADA PELANGGAN KOPI JANJI JIWA)

SKRIPSI



Disusun oleh :

APRILIA ARUM FIRDAUSA

NIM.141190243

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2023