

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PEMBENTUK *CRM QUALITY* DAN  
IMPLIKASITERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

**(Studi Pada Bank DKI Kantor Layanan Walikota Jakarta Barat)**



Oleh :

**REMA INJANI MILENIA**

**20181111092**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU**

**EKONOMIINDONESIA BANKING**

**SCHOOL JAKARTA**

**2022**