

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**  
(Studi pada Pelanggan PT. Astra *International Tbk*-Toyota  
AUTO 2000 di Bandar Lampung)

Oleh  
***DESI ANGGRAINI***

**Skripsi**

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS

Pada  
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2015**