

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT QUALITY* PADA *CUSTOMER LOYALTY* BENGKEL RESMI YAMAHA DENGAN *BRAND IMAGE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : NICO ADITYO UTOMO**

**NPM : 01011180351**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA**

**2022**