

TESIS

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, *SWITCHING COSTS* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PT LAUTAN INDOMAS UTAMA MEDAN

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister
Manajemen Strata Dua

Oleh :

NAMA : VANESSA

NPM : 02619220031



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
2023**

TESIS

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, *SWITCHING COSTS* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PT LAUTAN INDOMAS
UTAMA MEDAN**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister
Manajemen Strata Dua

Oleh :

NAMA : VANESSA

NPM : 02619220031



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
2023**