

**PENGARUH MANAJEMEN KERELASIAN
PELANGGAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Studi di PT Berjaya Abadi *Tour And Travel* Bandung

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

Santy Hepty Hexiawaty

1.417.014

**MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG**

2015