



**PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (E-CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
STUDI PENGGUNA TOKOPEDIA DIKALANGAN GENERASI Z**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :
Abdullah
NIM. C1B018167**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI
2022**