



**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(CRM) LOYALITAS PEMAIN GENERASI MILENIAL RF  
RETURN DIMODERASI KEPUASAN PELANGGAN  
DI INDONESIA**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen

**MUHAMMAD ANDIKA ADISTRA  
117221084**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
2024**