

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN CRM / *CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAJEMEN* (MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN)  
SEBAGAI VARIABLE MODERATING PADA PT. SIMPUR  
MOBIL LAMPUNG (BRAND DFSK MOTORS)**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**MAGISTER**  
Pada Program Studi Magister Manajemen  
IIB Darmajaya Bandar Lampung



Disusun Oleh :

**FIKRI ISHARANDI**  
**NPM: 2422311092P**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
2025**