

***PENINGKATAN CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
RELATIONSHIP DAN KUALITAS KOMUNIKASI***

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-2

**Program Pascasarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Magister Manajemen Pemasaran**



**Disusun Oleh :
DENI KASUKMA
MM15541700**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

PENGESAHAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tesis

***PENINGKATAN CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
RELATIONSHIP DAN KUALITAS KOMUNIKASI***

**Disusun Oleh :
DENI KASUKMA
MM.15541700**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian Tesis Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 9 Maret 2018
Pembimbing,

Prof, Dr. Widodo, SE,M.Si

PENGESAHAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI

Tesis

***PENINGKATAN CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER
RELATIONSHIP DAN KUALITAS KOMUNIKASI***

**Disusun Oleh :
DENI KASUKMA
MM.15541700**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal, 9 Maret 2018

Susunan Dewan Penguji

Penguji

Penguji

Dr. Budhi Cahyono, SE, M.Si

Dr. H.Abdul Hakim, SE, M.Si

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen
Tanggal, 9 Maret 2018

Prof, Dr. Widodo, SE,M.Si
Ketua Program Studi Magister Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul:

PENINGKATAN CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER RELATIONSHIP DAN KUALITAS KOMUNIKASI

Yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen pada Kekhususan Manajemen Sumber Daya Manusia Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Semarang, 9 Maret 2018

DENI KASUKMA
NIM. MM 15541700

KATA PENGANTAR

Bismillaahir-Rahmaanir-Rohiim.

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat, rahmat, dan nikmat-Nya, juga tak lupa shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, karena atas ridlo-NYA penulisan tesis yang berjudul Model **“Peningkatan Customer Loyalty Melalui Customer Relationship Dan Kualitas Komunikasi”** dapat penulis selesaikan.

Penulisan tesis ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan jenjang Program Magister Manajemen pada Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menyadari akan kemampuan pribadi yang sangat minim, tetapi dengan rasa percaya diri dan komitmen tinggi dan doa yang tiada henti, dan tentunya atas dukungan dan bantuan banyak pihak, akhirnya penulisan tesis ini dapat selesai . Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Allah Swt yang telah memberikan segala rahmat dan ridho-Nya untuk menempuh pendidikan S2 Magister Manajemen di Unissula.
2. Nabi Muhammad Saw sebagai panutan kami seluruh umat muslim dimana mencari ilmu merupakan salah satu jalan jihad kita kepada Allah Swt.

3. Seluruh dosen dan admin Program Magister Manajemen Unissula Semarang yang telah memberikan motivasi, semangat, serta layanan yang baik kepada penulis dalam proses penyelesaian studi.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Program Magister Manajemen Unissula Semarang Angkatan 45, juga sahabatku Deddy yang selama ini menempuh ilmu bersama, sukses untuk kita semua.... Aamiin.
5. Keluargaku: bapak, ibu, istri, putra pertamaku dan saudaraku semua terima kasih atas doa, kesabaran, dan dukungan yang tiada henti.
6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini, yang tidak dapat penulis cantumkan dan sebutkan satu persatu.

Harapan penulis semoga tesis ini dapat memberikan manfaat sebagai kontribusi yang positif terhadap perkembangan dan peningkatan kualitas ilmu pengetahuan dibidang ekonomi, khususnya Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan, karena kemampuan dan pengetahuan penulis yang sangat terbatas. Maka dari itu, saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan tesis ini.

Semarang, 9 Maret 2018

Deni Kasukma