

**MARKETING COMMUNICATION STRATEGY ON
MARKETING PERFORMANCE: ROLE CRM CAPABILITY AND
BRAND MANAGEMENT CAPABILITY**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai prasyarat

Mencapai derajat Sarjana SI

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Fitri Atika Dewi

30401511741

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2019**

**MARKETING COMMUNICATION STRATEGY ON
MARKETING PERFORMANCE: ROLE CRM CAPABILITY AND
BRAND MANAGEMENT CAPABILITY**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai prasyarat

Mencapai derajat Sarjana SI

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Fitri Atika Dewi

30401511741

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**MARKETING COMMUNICATION STRATEGY ON
MARKETING PERFORMANCE: ROLE CRM CAPABILITY AND
BRAND MANAGEMENT CAPABILITY**

Disusun Oleh :

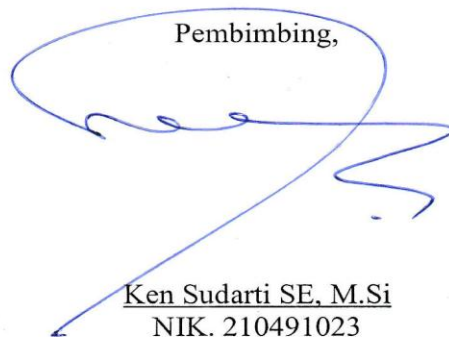
Fitri Atika Dewi

NIM : 30401511741

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Februari 2019

Pembimbing,



Ken Sudarti SE, M.Si
NIK. 210491023

**MARKETING COMMUNICATION STRATEGY ON MARKETING
PERFORMANCE: ROLE CRM CAPABILITY AND BRAND
MANAGEMENT CAPABILITY**

**Disusun Oleh :
Fitri Atika Dewi
NIM : 30401511741**

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 1 Maret 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Ken Sudarti SE, M.Si
NIK. 210491023

Penguji I

Dra. Sri Ayuni, MSi
NIK. 220493036

Penguji II

Hj. Olivia Fachrunnisa SE, MSi, Ph.d
NIK. 210499044

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Tanggal 15 Februari 2019

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK. 210499042



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Atika Dewi

NIM : 30401511741

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

MARKETING COMMUNICATION STRATEGY ON
MARKETING PERFORMANCE: ROLE CRM CAPABILITY
AND BRAND MANAGEMENT CAPABILITY

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 11 Februari 2019
Yang Memberi Pernyataan,



Fitri Atika Dewi
NIM. 30401511741

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	FITRI ATIKA DEWI
NIM	:	30401511741
Program Studi	:	MANAJEMEN
Fakultas	:	EKONOMI
Alamat Asal	:	JL. WOLTER MONGINSIDI NO.36 PEDURUNGAN TENGAH, PEDURUNGAN, SEMARANG
No. HP / Email	:	0895346256991 / fitriatikadewi@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

MARKETING COMMUNICATION STRATEGY ON MARKETING PERFORMANCE: ROLE CRM CAPABILITY AND BRAND MANAGEMENT CAPABILITY

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 11 Februari 2019
Yang menyatakan,



Fitri Atika Dewi
30401511741

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Bertakwalah, Allah akan selalu membimbingmu”

“Al-Quran adalah sumber pengetahuan”

“Agama tanpa ilmu adalah buta, ilmu tanpa agama adalah lumpuh”

“Pengalaman dan kegagalan akan membuat orang menjadi lebih baik”

“Kesuksesan tak pernah dimiliki. Ia disewakan dan itu dibayar tiap hari”

“Sebaik baiknya kamu adalah orang yang belajar Al-Quran”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Dengan ini saya persembahkan penelitian skripsi kepada:

*Ayahanda (Alm) yang telah melimpahkan kasih sayang semasa hidupnya dan memberikan
rasa rindu yang berarti.*

*Ibu saya yang selalu mendoakan agar anaknya menjadi anak yang salehah dan sukses
serta memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga dan selalu mendukung saya.*

*Dan keluarga saya yang selalu memberikan do'a terbaiknya kepada saya agar
dipermudah dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.*

*Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan
kemudahan dalam segala hal, aamiin.*

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan nikmat-Nya yang luar biasa, karena atas kuasa-Nya lah penulis bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ken Sudarti SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sangat baik, dan sekaligus sebagai Ka.Bag Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
2. Semua Narasumber dari sub-sektor industri syariah di Semarang yang telah berbagi informasi yang luar biasa dan telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk diwawancarai.
3. Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang insya Allah bermanfaat terlebih sebagai pedoman penyusunan pra skripsi ini.
4. Semua staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung. Yang telah membantu dalam urusan administrasi dan akademis.
5. Keluarga tercinta, Ibu Sulastri, Bapak (Alm) Agus Priyo Purwanto, Adek, Tante, Paman, Kakak Ipar, Saudara Ipar yang tidak henti – hentinya memberikan motivasi, semangat, dukungan, dan do'a terbaiknya.

6. Orang – orang terdekat saya Ridho Fajar Och, Libran Filani, Hanifah Azhar W, Fini Lestari, Dyah Elok, Diani Sri Hastuti, Ana Isnaini, Kumalawati . Terima kasih banyak atas semua dukungan, bantuan, dan semangat yang amat besar hingga terselesaikan pra skripsi ini.
7. Seluruh teman kelas EC konsentrasi Manajemen Pemasaran, kelas Manajemen C, kelas EC Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Semua orang yang sudah terlibat dalam penyusunan pra skripsi ini.

Tidak ada pekerjaan yang sempurna, tidak ada pula manusia yang sempurna. Sehingga penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dibutuhkan untuk menyempurnakan penelitian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan informasi serta ide baru untuk peneliti maupun implementasi di masa depan.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Semarang, 11 Februari 2019

Fitri Atika Dewi
NIM. 30401511741