

**MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS *CUSTOMER*
*RELATIONSHIP MANAGEMENT***

(Studi Kasus pada Usaha Distro Districtsides dan Smith Semarang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

AGUSTINA MAULIDATUR RIKA

NIM : 30401310679

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS *CUSTOMER*
*RELATIONSHIP MANAGEMENT***

(Studi Kasus pada Usaha Distro Districtsides dan Smith Semarang)

Disusun Oleh :

AGUSTINA MAULIDATUR RIKA

30401310679

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

Semarang, 20 Januari 2017

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT***

(Studi Kasus pada Usaha Distro Districtsides dan Smith Semarang)

Disusun Oleh :
AGUSTINA MAULIDATUR RIKA
Nim : 30401310679

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 20 Januari 2017

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

Penguji I


Dra. Sri Ayuni, MSi

Penguji II


Ken Sudarti, SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal. 20 Januari 2017


Ketua Program Studi Manajemen

Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **AGUSTINA MAULIDATUR RIKA**

NIM : **30401310679**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi UNISSULA**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “MODEL LOYALITAS PELANGGAN BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (Studi Kasus pada Usaha Distro Districtsides dan Smith Semarang)” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Januari 2017 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau tiru yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, Januari 2017

Yang Memberi Pernyataan

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM



Agustina Maulidatur Rika