

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
BERBASIS MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF  
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
(Studi Kasus Pada Natya Buket Pucanglaban Tulungagung)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Latifa Ni'matun Nasihin**  
NIM. 12405183246

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2022**

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
BERBASIS MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF  
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
(Studi Kasus Pada Natya Buket Pucanglaban Tulungagung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh:

**Latifa Ni'matun Nasihin**  
NIM. 12405183246

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
APRIL 2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Latifa Ni'matun Nasihin  
NIM : 12405183246  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Semester : VIII (delapan)

menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Media Sosial untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah (studi kasus Natya Buket Pucanglaban Tulungagung)*" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 06 April 2022

Saya yang menyatakan,



Latifa Ni'matun Nasihin  
NIM. 12405183246

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* Berbasis Media Sosial Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah (Studi Kasus Pada Natya Buket Pucanglaban Tulungagung)” yang ditulis oleh Latifa Ni’matun Nasihin, NIM. 12405183246 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 06 April 2022  
Pembimbing,



**Dr. Nur Fadhillah, S.H.I, M.H**  
NIP. 198011232003122002

Mengetahui,  
Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Syariah



**Refki Rusyadi, M.Pd. I**  
NIDN.2027128601

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* Berbasis Media Sosial Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah (Studi Kasus Pada Natya Buket Pucanglaban Tulungagung)” yang ditulis oleh Latifa Ni'matun Nasihin, NIM. 12405183246 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:

Tanggal: 20 Bulan: April Tahun: 2022

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/ Penguji:

**Dr. Nur Fadhilah, S.H.I., M.H**

NIP. 198011232003122002



Penguji Utama:

**Ahmad Budiman, M.S.I**

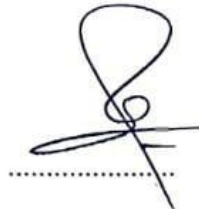
NIP. 198002252014031001



Sekretaris/ Penguji:

**Suminto, M.Pd.I**

NIDN. 2007047902



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.**  
NIP. 197112182002121 003





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Latifa Ni'matun Nasihin  
NIM : 12405183246  
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul: Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Media Sosial untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah (Studi Kasus Pada Ntaya Buket Pucanglaban Tulungagung)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 01 Juni 2022

Yang Menyatakan,

  
  
Latifa Ni'matun N.

Nama terang dan tandatangan