

**IMPLEMENTASI STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING*  
DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS LAYANAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN TIFFANY SALON  
BLITAR**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Siti Nurul Lailiyah**  
NIM. 12405183374

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

**IMPLEMENTASI STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING*  
DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS LAYANAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN TIFFANY SALON  
BLITAR**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**Siti Nurul Lailiyah**  
NIM. 12405183374

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi Strategi *Relationship Marketing* dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Tiffany Salon Blitar” yang ditulis oleh Siti Nurul Lailiyah, NIM. 12405183374 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 22 Maret 2022

Pembimbing,



**Dr. Sutopo, M. Pd**  
**NIP. 197805092008011012**

Mengetahui,

Koorprodi Manajemen Bisnis Syariah



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

## PENGESAHAN PENGUJI

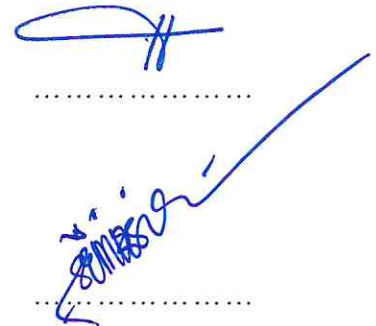
Skripsi dengan judul “Implementasi Strategi *Relationship Marketing* dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Tiffany Salon Blitar” yang ditulis oleh Siti Nurul Lailiyah, NIM. 12405183374 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 18 Bulan: April Tahun: 2022 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Dr. Sutopo, M. Pd**  
NIP. 197805092008011012



Penguji Utama :

**Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.**  
NIP. 196908272000032001



Sekretaris / Penguji :

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

Mengesahkan,

 **Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP. 197112182002121003

## Lampiran 5: Surat Pernyataan Keaslian Penulisan Penelitian

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Nurul Lailiyah

NIM : 12405183374

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

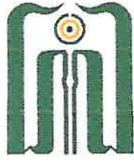
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Tiffany Salon Blitar” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarism. Jika kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.

Kediri, 13 Februari 2022

Yang membuat pernyataan

  
**Siti Nurul Lailiyah**  
**NIM. 12405183374**



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 : Siti Nurul Lailiyah  
NIM : 12405183374  
Program Studi : 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 Strategi Relationship Marketing dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Tiffany Salon Bitar*

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, 22 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Siti Nurul Lailiyah