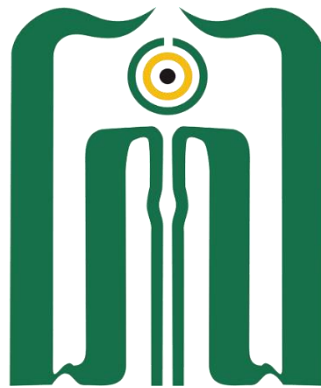


**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM), KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. MANGGALA JAYA GAS**

SKRIPSI



Oleh:

Hafidz Syarifudin Baihaqi

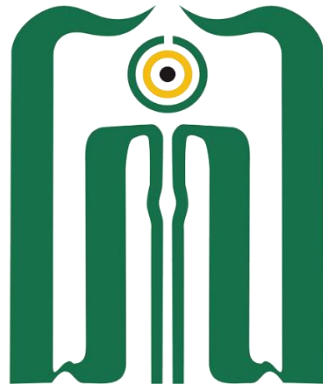
NIM. 126405202157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM), KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. MANGGALA JAYA GAS**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Menyusun Skripsi Dalam Keilmuan
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh:
Hafidz Syarifudin Baihaqi
NIM. 126405202157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Manggala Jaya Gas” yang ditulis oleh Hafidz Syarifudin Baihaqi NIM. 126405202157 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak dilanjutkan.

Tulungagung, 22 Mei 2024
Pembimbing



Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.
NIP. 199109042019032019

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



Citra Mulva Sari, S.E.Sy., M.E.
NIP. 199305272019032031

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Manggala Jaya Gas” yang ditulis oleh Hafidz Syarifudin Baihaqi NIM. 126405202157 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 6 Juni 2024 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 Fadhlilah, S.H.I., M.H.
NIP. 198011232003122002



Penguji Utama:
Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I
NI PPPK. 198612272023211020



Sekretaris Penguji
Labib Muzaki Sobir, S.Hum., M.Pd.I
NIDN. 2016048005



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khusnul Chotimah, M.Ag.
NIP. 197512112002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafidz Syarifudin Baihaqi

NIM : 126405202157

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Jurusan : Bisnis dan Manajemen

Semester : 8

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Manggala Jaya Gas” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 22 Mei 2024

Saya yang menyatakan



Hafidz Syarifudin Baihaqi

NIM. 126405202157



**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 : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hapidz Gyarifudin Baihaqi
NIM : 126405202157
Jurusan : Bisnis dan Manajemen
Fakultas : 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:

Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada P.T. Manggala Jaya Gas.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT 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 Mei 2024
Yang Menyatakan,



Nama terang dan tanda tangan