

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
UNTUK MENJAGA LOYALITAS JAMAAH UMRAH
PT. MENARA KAMILAH *TOURS AND TRAVEL*
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

**Ambarwati
NIM. 126407212035**

**PROGRAM STUDI
PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
UNTUK MENJAGA LOYALITAS JAMAAH UMRAH
PT. MENARA KAMILAH *TOURS AND TRAVEL*
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
menempuh program Sarjana (S1)
Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Oleh:

**Ambarwati
NIM. 126407212035**

**PROGRAM STUDI
PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sripsi dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* untuk Menjaga Loyalitas Jamaah Umrah PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung” yang ditulis oleh Ambarwati, NIM. 126407212035 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Uswatun Nafi'ah, M.M. NIDN. 2008049502	04 Juni 2025	

Mengetahui,
Koordinator Progam Studi Pariwisata Syariah



Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd
NIP. 198707112019032018

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* Untuk Menjaga Loyalitas Jamaah Umrah PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung” yang ditulis oleh Ambarwati ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Rabu tanggal 18 bulan Juni tahun 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pariwisata Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Uswatun Nafi'ah, M.M.
NIDN. 2008049502

Penguji Utama:

Mega Tunjung Hapsari, M.AP.
NIP. 199312112019032028

Sekretaris:

Retno Dewi Zulaikah, S.H.I., M.E.
NIP.199212032025212015

Tanda Tangan



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ambarwati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Blitar, 10 Oktober 2003
Jurusan : Bisnis dan Manajemen
Program Studi : Pariwisata Syariah
NIM : 126407212035

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Implementasi Customer Relationship Management untuk Menjaga Loyalitas Jamaah Umrah PT. Menara Kamilah Tours and Travel Tulungagung*" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas plagiarisme. Jika kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 04 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Ambarwati
NIM. 126407212035



**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 : AMBARWATI
NIM : 126407212035
Jurusan : BISNIS DAN MANAJEMEN
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 UNTUK
MENJAGA LOYALITAS JAMAAH UMROH PT. MENARA KAMUHAH
TOURS AND TRAVEL TULUNGAGUNG

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, 26 Juni 2025
Yang Menyatakan,



Nama terang dan tanda tangan