

**STRATEGI MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(Studi Warung Nasi Pecel Mak Ini Tulungagung Jawa Timur)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MUKHAMMAD TAUFIQ SAPUTRA

NIM. 12405173085

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

**STRATEGI MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(Studi Warung Nasi Pecel Mak Ini Tulungagung Jawa Timur)**

SKRIPSI

Ditujukan Kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah

Guna Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana



Disusun Oleh :

MUKHAMMAD TAUFIQ SAPUTRA

NIM. 12405173085

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Relationship Management* (Studi Warung Nasi Pecel Mak Ini Tulungagung Jawa Timur)” yang ditulis oleh Mukhammad Taufiq Saputra, NIM 12405173085 telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 5 April 2022

Pembimbing



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



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

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Relationship Management* (Studi Warung Nasi Pecel Mak **Ini Tulungagung Jawa Timur)**” yang ditulis oleh Mukhammad Taufiq Saputra, NIM 12405173085, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada Tanggal 19 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 :

Refki Rusyadi, M.Pd.I
NIDN.2027128601

(.....)

Penguji Utama :

Jusuf Bachtiar S.S., M.Pd.
NIP.197106162007101001

(.....)

Sekretaris Penguji :

Ahmad Supriyadi, M.Pd.I.
NIP.198411202019031005

(.....)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.H. Dede Nurrohman, M.Ag
NIP. 197112182002121003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mukhammad Taufiq Saputra

NIM : 12405173085

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Semester : X (sepuluh)

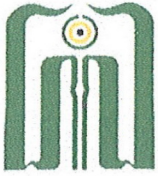
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Relationship Management* (Studi Warung Nasi Pecel Mak Ini Tulungagung Jawa Timur)**” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 5 April 2022

Saya yang menyatakan,



Mukhammad Taufiq Saputra
NIM. 124051730875



**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 : MUKHAMMAD TAUFIQ SAPUTRA
NIM : 12405173 085
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
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:

STRATEGI MEMBANGUN LOYALITAS PELANOGAN MELALUI CUSTOMER RELATION SHIP MANAGEMENT (STUDI WARUNG NASI PECEL MAK INI TULUNGAGUNG JAWA TIMUR)

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, 18 Juli - 2022

Yang Menyatakan,


METERAI TEMPEL
72AJX902271670
MUKHAMMAD TAUFIQ SAPUTRA