

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN PADA PABRIK ROKOK DUA DEWI
NGANTRU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh
Shulhan Masrur
NIM. 1860405221052

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
MEI 2026**

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN PADA PABRIK ROKOK DUA DEWI
NGANTRU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

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



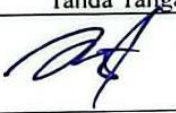
Oleh
Shulhan Masrur
NIM. 1860405221052

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
MEI 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul "Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Mempertahankan Pelanggan pada Pabrik Rokok Dua Dewi Ngantru" yang ditulis oleh Shulhan Masrur, NIM. 1860405221052 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan.

Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Vida Maria Ulfa. M.M.</u> NI PPPK. 198907042025212003	13 April 2026	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



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

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Mempertahankan Pelanggan pada Pabrik Rokok Dua Dewi Ngantru Tulungagung” yang ditulis oleh Shulhan Masrur ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Kamis-21 Mei 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Syariah

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

Vida Maria Ulfa, M.M
NI PPPK. 198907042025212003

Penguji Utama:

Ahmad Budiman, M.S.I
NIP. 198002252014031001

Sekretaris:

Ayu Febri Puspitasari, M. AB.
NI PPPK. 198802132025212001.

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



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

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shulhan Masrur
Nim : 1860405221052
Jurusan/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 13 April 2026

Saya yang menyatakan



Shulhan Masrur

NIM. 1860405221052

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



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 : Shulhan Masrur
NIM : 1860405221052
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 *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Mempertahankan Pelanggan pada Pabrik Rokok Dua Dewi Ngantru 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, 03 Mei 2026
Yang Menyatakan,



Shulhan Masrur