

**PENGARUH PROGRAM CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT TERHADAP CUSTOMER DEPENDENCY**

(Survey pada Pemegang Kartu Ace Rewards di Ace Hardware Istana Plaza  
Bandung)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia

Oleh:

**GEMMA SALLAM GRAESITA**

**0906729**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2014**

**PENGARUH PROGRAM CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT TERHADAP CUSTOMER DEPENDENCY**  
**(Survey pada Pemegang Kartu Ace Rewards di Ace Hardware Istana Plaza  
Bandung)**

Oleh:  
Gemma Sallam Graesita

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Gemma Sallam Graesita 2014  
Universitas Pendidikan Indonesia  
April 2014

Hak Cipta dilindungi Undang-undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, fotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
TERHADAP CUSTOMER DEPENDENCY**  
**(Survei pada Pemegang Kartu Ace Rewards di Ace Hardware Istana Plaza  
Bandung)**

**GEMMA SALLAM GRAESITA**

**0906729**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh:

1. Pembimbing

**Henry Hendrayati, S.I.P. MM**  
**NIP. 19761011 200501 2 002**

2. Ketua Program Studi

**Dr. Vanessa Gaffar, SE.,Ak., MBA.**  
**NIP. 19740307 200212 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2014**