

**ANALISIS KINERJA *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survei Pada Pemegang Kartu Anggota Alisha Fancy Shop
di Kota Bandung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis



Oleh
Riska Febriana Pratiwi
0901303

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KINERJA *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survei Pada Pemegang Kartu Anggota Alisha Fancy Shop
di Kota Bandung)

skripsi ini Disetujui dan Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Hj. Ratih Hurriyati, MP
NIP. 19680105198002 1 002

Mengetahui

Dekan Fakultas
Pendidikan Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Indonesia

Ketua Program Studi
Pendidikan Manajemen Bisnis

Dr. H. Edi Suryadi, M.Si
NIP. 19600412 198603 1 002

Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos, S.Pd, M.M
NIP. 19680105 198002 1 002

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis

Riska Febriana Pratiwi
0901303

PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pemegang Kartu Anggota Alisha Fancy Shop di Kota Bandung)** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Bandung, Desember 2013
Yang Membuat Pernyataan

Riska Febriana Pratiwi