

**Pengaruh *Customer Relationship Marketing*
Komitmen dan Komunikasi Terhadap
Loyalitas Pelanggan**

Studi Kasus Pada *Scarlett Whitening* di kota Tangerang Selatan

SKRIPSI



RISA NOVIA PRATAMA SARI 2020021041

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS HUMANIORA DAN
BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA TANGERANG
SELATAN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING KOMITMEN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SCARLETT WHITENING DI KOTA TANGERANG SELATAN


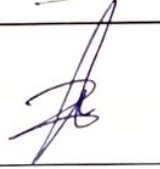

SKRIPSI

Oleh:

Risa Novia Pratama Sari

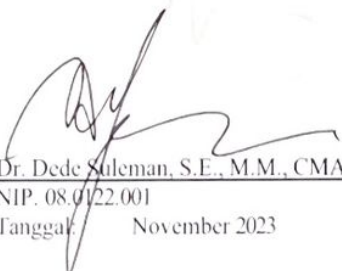
2020021041

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: , November 2023


	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama Dr. Dr. Dipl.-Ing. Rachman Sjarief, M.H., M.M. NIP. 0427115903		<u>02-12-2023</u>
Dosen Penguji Guntur Haludin, S.T., M.T., M.Kom., CHRM., M.Kom. NIP. 08.0821.020		<u>04-12-2023</u>
Dalizanolo Hulu, S.E., M.E., CRM, CRP NIP. 08.0122.001		<u>5/12-2023</u>

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
NIP. 08.0122.001
Tanggal: November 2023

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi C. Citramingtyas, M.A.,
Ph.D
NIP. 08.0920.007
Tanggal: November 2023

SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI,
PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Risa Novia Pratama

Sari

NIM : 2020021041

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul :

“Pengaruh Customer Relationship Marketing Komitmen dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Scarlett Whitening”

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (online) ataupun cetak

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 5 Desember 2023



Nama: Risa Novia Pratama Sari

NIM: 2020021041

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “Pengaruh *Customer Relationship Marketing*, Komitmendan, Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan *Scarlett Whitening*” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan. Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Bapak Ir. Yudi Samyudi, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
5. Bapak Dr.Dipl.-Ing. Rachman Sjarief, M.H., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak Fendi Saputra., M.M.Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Kedua orang tua saya dan seluruh keluarga yang telah memberi dukungannya
8. Teman-teman saya Khaybar, Shopie, Hanny, Nafa, Asyila, Dewi yang telah selalu memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi

9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2020 Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
10. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu, yang memberikan dukungan serta bantuannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan,

Risa Novia Pratama Sari