

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Kasus pada Matahari Departemet Store Yogyakarta)

Diajukan oleh:

MUHAMMAD IRFAN

20150410352



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sutrisno', is written over the name of the supervisor.

Sutrisno Wibowo, SE., MM.

Tanggal 3 Desember 2018

NIK 1962071199303 143 030

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MATAHARI DEPARTEMENT STORE YOGYAKARTA

(Studi Pada Matahari Departement Store Yogyakarta)

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE EFFECT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER LOYALTY

(Study On Matahari Department Store Yogyakarta)

Diajukan Oleh

Muhammad Irfan

20150410352

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 15 Desember 2018

Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, Dr., M.Si.

Ketua Tim Penguji


Sutrisno Wibowo, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.

NIK: 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Irfan

Nomor Mahasiswa : 20150410352

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA MATAHARI DEPARTEMENT STOREYOGYAKARTA)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Desember 2018



METERAI
TEMPEL
TGL. 20
336F3AFF295602816
6000
ENAM RIBURUPIAH

Muhammad Irfan