



Customer Relationship Management dalam Mempertahankan Pelanggan di Game Fantasia Lippo Plaza Sidoarjo

Customer Relationship Management in Retaining Customers at Game Fantasia Lippo Plaza Sidoarjo

Tri Yunanda Ayu Lestari
222022000082

Dosen Pembimbing
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom

Dosen Penguji I
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom

Dosen Penguji II
Ainur Rochmaniah, S.Sos., M.Si

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Pelanggan di
Game Fantasia Lippo Plaza Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Tri Yunanda Ayu Lestari
NIM : 222022000082

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom

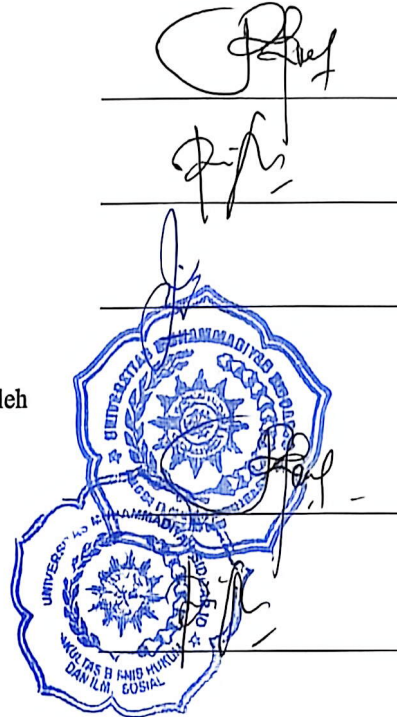
Dosen Penguji 1
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom

Dosen Penguji 2
Ainur Rochmaniah, S.Sos., M.Si

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN: 0707068501

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN: 0711028001



Tanggal Ujian

Jumat, 13 Juni 2025

Tanggal Lulus

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "***Customer Relationship Management dalam Mempertahankan Pelanggan di Game Fantasia Lippo Plaza Sidoarjo***" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum 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 karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 26 Agustus 2025



Tri Yunanda Ayu Lestari
222022000082

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Tri Yunanda Ayu Lestari
NIM : 222022000082
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom
NIK/NIP : 212492
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Pelanggan di Game Fantasia Lippo Plaza Sidoarjo
Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Loyalitas Pelanggan, Relational Maintenance, Industri Hiburan Anak*

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☒ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☐ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN. 0707068501

Sidoarjo, 26 Agustus 2025
Mahasiswa


Tri Yunanda Ayu Lestari
NIM. 222022000082