



Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Wedding and Rental Sound System Onda – Onda Audio Kemuning).

The Influence of Customer Relationship Management (CRM), Service Quality, and Price on Consumer Satisfaction (Study on Consumers of Wedding And Rental Sound System Onda - Onda Audio Kemuning).

Lisfiya Puspita Handayani
162010200065

Dosen Pembimbing
Dra, Lilik Indayani, MM

Dosen Penguji
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., M.M.
Herlinda Maya Kumala Sari, SE., MM

Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2023

10

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR
(ARTIKEL/KARYA TULIS ILMIAH)


Judul : Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Wedding and Rental Sound System Onde-Onde Audio Kemuning)


Nama Mahasiswa : Lisfiya Puspita Handayani

Nim : 162010200065

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dra. Lilik Indayani, MM)
NIDN : 0706036301





Dosen Penguji 1
(Dr. Vera Firdaus, S.Psi., M.M)
NIDN. 0715067304



Dosen Penguji 2
(Herlinda Maya Kumala Sari, SE., M.M)
NIDN. 0725109002

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Dr. Vera Firdaus, S.Psi., M.M)
NIDN. 0715067304






Dekan
(Poppy Febriana, M.Med.Kom)
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian
(tanggal pelaksanaan ujian 30/06/23)

Tanggal Lulus
(Tanggal ditandatangani oleh dekan 03/07/23)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA	v
<i>Abstract</i>	1
Abstrak	1
I. Pendahuluan.....	1
II. Metode	3
III. Hasil Dan Pembahasan	3
IV. Kesimpulan	8
Referensi	8

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Lisfiya Puspita Handayani
NIM : 162010200065
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dra, Lilik Indayani, MM
NIK/NIP : 0706036301
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)*, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Wedding and Rental Sound System Onde – Onde Audio Kemuning).

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM)*, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen.

TELAH:

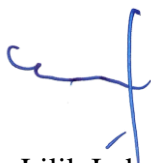
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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.

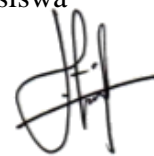
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dra, Lilik Indayani, MM)
NIDN. 0706036301

Sidoarjo, (03/07/2023)
Mahasiswa



(Mandagie Fajar Pangestu)
NIM. 162010200034

*Centang salah satu.

**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 **“Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Wedding and Rental Sound System Onde-Onde Audio Kemuning)”** 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, 28 Juni 2023



Lisfiya Puspita Handayani
NIM.162010200065