



**Pengaruh Aktivitas Customer Relation Management Terhadap Loyalitas Nasabah
Bank BNI KCP Candi Sidoarjo**

Rifka Annisa Amalia
192022000183

Dosen Pembimbing
Ainur Rochmaniah, S.Sos., M.Si

Dosen Penguji
Dr. Didik Hariyanto, S.Sos., M.Si
M. Andi Fikri, M.lkom

Ilmu Komunikasi
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2023

LEMBAR PENGESAHAN

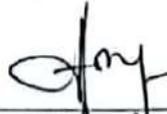
Judul : Pengaruh Aktivitas Customer Relation Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI KCP Candi Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Rifka Annisa Amalia
NIM : 192022000183

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Ainur Rochmaniah, S.Sos., M.Si



Dosen Penguji 1
Dr. Didik Hariyanto, S.Sos., M.Si

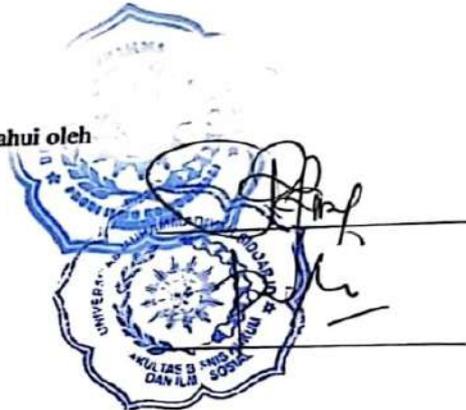


Dosen Penguji 2
M. Andi Fikri, M.Ikom



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

Diketahui oleh



Dekan
Poppy Febriana, M.Med.Kom
NIDN : 0711028001

Tanggal Ujian
14 Agustus 2023

Tanggal Lulus
14 Agustus 2023

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
PENDAHULUAN.....	1
KAJIAN TEORI	4
METODE PENELITIAN	5
HASIL DAN PEMBAHASAN	5
SIMPULAN	8
REFERENSI	8

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Rifka Annisa Amalia
NIM : 192022000183
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
DAN
Dosen Pembimbing : Ainur Rochmaniah, S.Sos., M.Si
NIK/NIP : 940053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Aktivitas Customer Relation Management Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI KCP Candi Sidoarjo
Kata Kunci : Customer Relation Management, Customer Loyalty

TELAH:

1. Discusuaikan 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



Ainur Rochmaniah, S.Sos., M.Si
NIK. 940053

Sidoarjo, 14 Agustus 2023
Mahasiswa



Rifka Annisa Amalia
NIM. 192022000183

*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 Aktivitas Customer Relation Management Terhadap loyalitas Nasabah Bank BNI KCP Candi 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, 14 Agustus 2023


Rifka Annisa Amalia
192022000183