



**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELIATION MANAGEMENT (CRM) PADA JASA
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK)
IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELIATION MANAGEMENT (CRM) IN
INFORMATION TECHNOLOGY (IT) SERVICES**

Mochammad Andre Faishal S.Pd
NIM : 226110100009

Dosen Pembimbing
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, M.MT

Dosen Penguji
Dr. Sriyono, M.M
Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si

Ujian Tesis

**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Implementasi Customer Reliation Management (CRM) Pada Jasa Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK).

Nama Mahasiswa/i : Mochammad Andre Faishal

NIM : 226110100009

Disetujui oleh

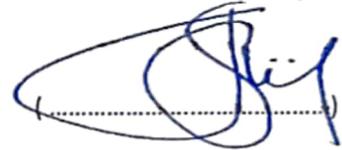
Dosen Pembimbing
(Dr. Rita Ambarwati S. SE, M.MT)
NIDN. 0707048003



Dosen Penguji 1
(Prof. Dr. Drs. Sriyono, MM)
NIDN. 0706126101



Dosen Penguji 2
(Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si)
NIDN. 0003127501



Diketahui oleh

Kaprodi Magister Manajemen
(Prof. Dr. Drs. Sriyono, MM)
NIDN. 0706126101



Dekan
(Poppy Febriana, S.Sos, M.Med,kom)
NIDN. 0711028001



Tanggal Ujian
(Senin, 05 Agustus 2024)

Tanggal Lulus
(.....)

DAFTAR ISI

1. Sampul.....	i
2. Lembar Pengesahan.....	ii
3. Daftar Isi.....	iii
4. Abstrak.....	1
5. Pendahuluan.....	1
6. Kajian Teori.....	2
7. Metode Penelitian.....	4
8. Hasil dan Pembahasan.....	6
9. Kesimpulan.....	16
10. Referensi.....	17

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochammad Andre Faishal
NIM : 226110100009
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati Sukmono S.E, M.MT
NIK/NIP : 0707048003
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Implementasi Customer Reliation Management (CRM) Pada Jasa Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)
Kata Kunci : CRM, Bisnis, TIK

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.

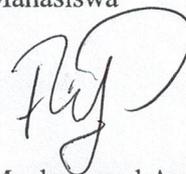
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Rita Ambarwati Sukmono S.E, M.MT
NIP/NIK. 0707048003

Sidoarjo, 1 Agustus 2024
Mahasiswa



Mochammad Andre Faishal
NIM. 226110100009

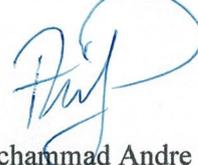
*Centang salah satu.

**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 **“Implementasi Customer Reliation Management (CRM) Pada Jasa Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)”** 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, 1 Agustus 2024



Mochammad Andre Faishal
NIM 226110100009