



---

**Optimalisasi *Customer Relationship Management, Social Media Marketing, Dan Brand Image* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Brilian Psikologi Surabaya**

***Optimization of Customer Relationship Management, Social Media Marketing, and Brand Image to Increase Customer Loyalty Brilliant Psychology Surabaya***

Moch Iqbal Pandhu Priyambodo  
182010200494

Dosen Pembimbing  
Dewi Komala Sari,SE.,MM

Dosen Pengaji  
Rizky Eka Febriansah, S.Mb, M.SM  
Dr.Rita Ambarwati Sukmono, SE.M.MT

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

## LEMBAR PENGESAHAN

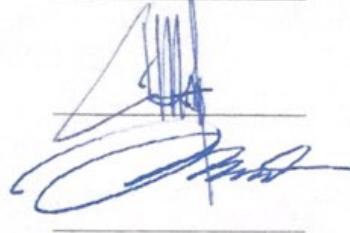
Judul : Optimalisasi *Customer Relationship Management, Social Media Marketing, dan Brand Image* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Brilian Psikologi Surabaya  
Nama Mahasiswa : Moch Iqbal Pandhu Priyambodo  
NIM : 182010200494

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
(Dewi Komala Sari, SE., M.M)



Dosen Penguji 1  
Rizky Eka Febriansah, S.Mb, M.SM



Dosen Penguji 2  
(Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
(Detak Prapanca, SE., M.M)  
NIP/NIK. 218620



Dekan  
(Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom)  
NIP/NIK. 211427



Tanggal Ujian  
(21/02/2023)

Tanggal Lulus  
(21/02/2023)

## **DAFTAR ISI**

### **A. Bagian Pengesahan**

1. Sampul.....
2. Lembar Pengesahan.....
3. Daftar Isi.....

### **B. Bagian Isi.....**

1. Judul.....
2. Abstrak.....
3. Pendahuluan.....
4. Metode.....
5. Hasil Dan Pembahasan.....
6. Kesimpulan.....
7. Ucapan Terimakasih.....
8. Referensi.....

### **C. Lampiran**

1. Pernyataan Publikasi Ilmiah .....
2. Pernyataan Mengenai Kaarya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta.....
3. Lembar Pembimbingan.....

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Moch Iqbal Pandhu Priyambodo  
NIM : 182010200494  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial  
**DAN**  
Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, S.E, M.M  
NIK/NIP : 210395  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Optimalisasi *Customer Relationship Management, Social Media Marketing, dan Brand Image* Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Brilian Psikologi Surabaya.  
Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Social Media Marketing, Brand Image, Loyalitas Pelanggan*

### TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lulus 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

  
(Dewi Komala Sari, S.E, M.M)  
NIP/NIK. 210395

Sidoarjo, 06 Maret 2023  
Mahasiswa

  
( Moch Iqbal Pandhu Priyambodo)  
NIM. 182010200494

\*Centang salah satu.

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir saya dengan judul “**Optimalisasi Customer Relationship Management, Social Media Marketing, dan Brand Image Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Brilian Psikologi Surabaya**” 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, 06 Maret 2023



Moch Iqbal Pandhu Priyambodo

182010200494