



Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Konvensional X di Sidoarjo
The Influence of Customer Relationship Marketing, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Conventional X Bank in Sidoarjo

Musfiqoh
182010200157

Dosen Pembimbing
(Dewi Komala Sari, SE., MM.)
NIDN. 0729097701

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

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR

(ARTIKEL / KARYA TULIS ILMIAH)

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Konvensional X di Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Musfiqoh
NIM : 182010200157

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE., MM
NIDN. 0729097701

Disetujui Oleh



Dosen Penguji 1
Detak Prapanca, S.E., M.M
NIDN. 0715028403

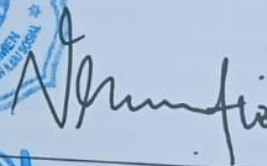


Dosen Penguji 2
Lilik Indayani, Dra., M.M
NIDN. 0706036301



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

Diketahui Oleh



Dekan
Popy Febriana, S.Sos., Med.Kom.
NIDN :0711028001



Tanggal Ujian
(24 Juli 2024)

DAFTAR ISI

Cover	i
Lembar Pengesahan Proposal Tugas Akhir	ii
DAFTAR ISI	iii
I. Pendahuluan	1
II. Metode Penelitian.....	5
III. Hasil Penelitian dan Pembahasan	7
IV. Kesimpulan.....	9
Referensi.....	11

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Musfiqoh
NIM : 182010200157
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari,SE.,MM
NIK/NIP : 210395
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Konvensional X di Sidoarjo
Kata Kunci : *Customer Relationship Marketing*, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

TELAH:

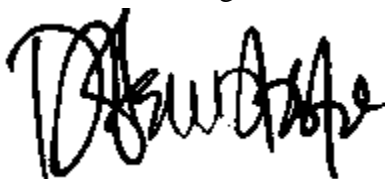
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan 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 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,SE.,MM)
NIDN. 0729097701

Sidoarjo, (20 Juli 2024)
Mahasiswa



(Musfiqoh)
NIM. 182010200157

*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 Marketing, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Konvensional X di Sidoarjo” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan sebelum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau kutipan dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulisan lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian terakhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

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

Sidoarjo, (20 Agustus 2024)

Mahasiswa

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Musfiqoh', enclosed within a hand-drawn rectangular border.

(Musfiqoh)

NIM. 182010200157