



## **Implementasi Metode Customer Relationship Management Scorecard Dan AHP Pada Industri Manufaktur**

### **Implementation Of The Customer Relationship Management Scorecard And AHP Methods In The Manufacturing Industry**

Ahmad Yudha Mauludhin  
16102070004

Dosen Pembimbing  
Ribangun Bambang Jakaria, ST., MM.

Dosen Penguji  
Tedjo Sukmono, ST., MT  
Boy Isma Putra, ST., MM

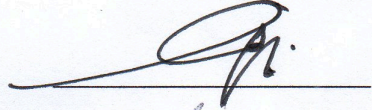
**Program Studi**  
**Fakultas Sains Dan Teknologi**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Maret Tahun 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

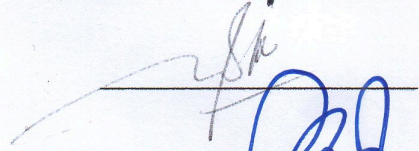
Judul : Implementasi Metode Customer Relationship Management Scorecard Dan  
AHP Pada Industri Manufaktur  
Nama Mahasiswa : Ahmad Yudha Mauludhin  
NIM : 16102070004

Disetujui oleh

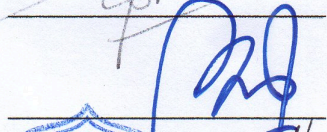
Dosen Pembimbing  
Ribangun Bamban Jakaria, ST., MM.



Dosen Penguji 1  
Tedjo Sukmono, ST.,MT

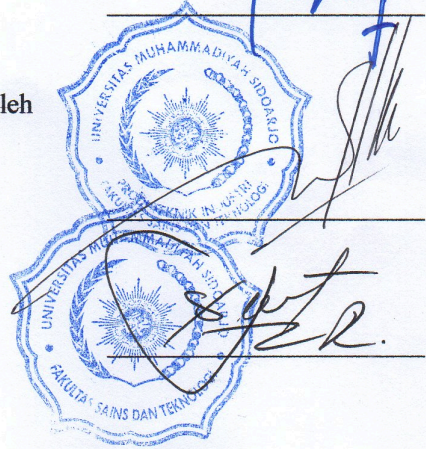
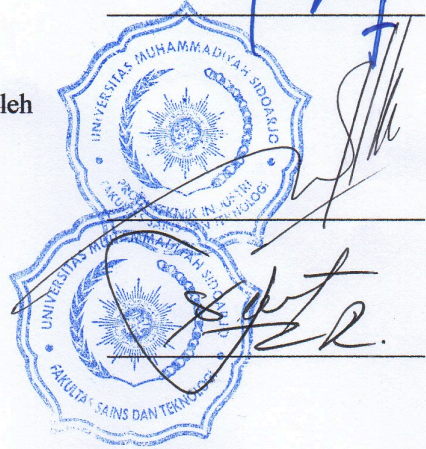


Dosen Penguji 2  
Boy Isma Putra, ST, MM



Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Tedjo Sukmono, ST.,MT  
NIK. 205264

Dekan  
Iswanto, ST.,M.MT  
NIK. 207319


Tanggal Ujian  
20 Agustus 2022

Tanggal Lulus

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iv
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA .....	v
I.    PENDAHULUAN .....	1
II.   METODE .....	5
III.  HASIL DAN PEMBAHASAN .....	7
IV.  KESIMPULAN .....	9
REFERENSI	

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Ahmad Yudha Mauludhin  
NIM : 16102070004  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains Dan Teknologi

**DAN**

Dosen Pembimbing : Ribangun Bambang Jakaria, ST., MM.  
NIK : 213359  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains Dan Teknologi

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

Judul : Implementasi Metode Customer Relationship Management Scorecard Dan AHP Pada Industri Manufaktur  
Kata Kunci : Customer Relationship Management, Analytical Hierarch Process, CRM Scorecard

### 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.

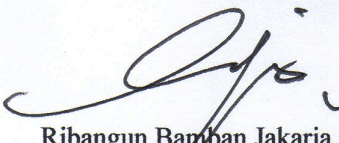
### SERTA\*:

- 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

Sidoarjo, 27 Maret 2023  
Mahasiswa



Ribangun Bambang Jakaria, ST., MM.  
NIK. 213359



Ahmad Yudha Mauludhin  
161020700004

\*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 Metode Customer Relationship Management Scorecard Dan AHP Pada Industri Manufaktur”** 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, 27 Maret 2023



Ahmad Yudha Mauludhin

16102070004