

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN ENGLISH FIRST SAMARINDA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh:**

**Kenny Fachrian Fardhani**

**1201110102**



**UNIVERSITAS  
Telkom**

**Pembimbing 1**

**Indira Rachmawati, ST., MSM**

**NIP: 08800475-1**

**Pembimbing 2**

**Fajar Sidiq Adi Prabowo, SE., MBA**

**NIP: 14821494**

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG**

**2016**