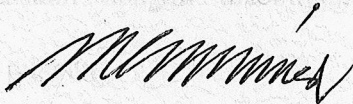


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cleo Guest House Di Kota Bandung.

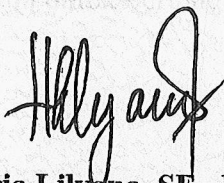
Nama : Deti Indriyani
NPM : A1011511RB5165
Fakultas : Ekonomi
Jenjang Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
Tempat Penelitian : Kota Bandung
Lama Penelitian : 4 (Empat) Bulan

Bandung, 19 Maret 2019
Menyetujui dan Mengesahkan
Pembimbing,



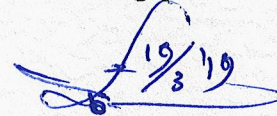
(Memi Sulaksmi, SE.,M.Si.)

Penguji I



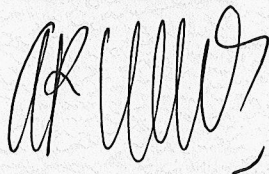
(Fitria Lilyana, SE., M.Si.)

Penguji II



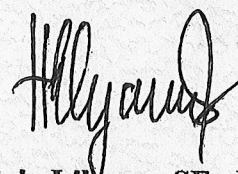
(Asep Jamaludin, SE.,M.Si)

Wakil Dekan
Fakultas Ekonomi



(R. Aryanti Ratnawati, SE., M.Si)

Ketua Jurusan Manajemen
Program Pendidikan Sarjana



(Fitria Lilyana, SE., M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Sangga Buana Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab.

Bandung, 31 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Deti Indriyani