

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LABORATORIUM PRODIA CABANG KRAMAT JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jenjang Program Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen

Oleh :

Nama : Sri Wahyuni

NIM : 18520086



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA

JAKARTA

2022

SEKOLAH TINGGI ILMU



EKONOMI SWADAYA

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LABORATORIUM PRODIA CABANG KRAMAT JAKARTA**

Oleh :

Nama : Sri Wahyuni

NIM : 18520086

Telah disetujui untuk diujikan,

Jakarta, 3 September 2022

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing Skripsi,

(Hj. Hastuti Indra Sari, S.E., M.M.)

(Ir. Sabar Napitupulu, S.E., M.M., M.Ak.)

SEKOLAH TINGGI ILMU



EKONOMI SWADAYA

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LABORATORIUM PRODIA CABANG KRAMAT JAKARTA**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada

Hari : Sabtu
Tanggal : 3 September 2022
Waktu : 11:00 WIB

Oleh :

Nama : Sri Wahyuni
NIM : 18520086

Penguji I : Prof. Dr. Mulyadi, M.Si.
Penguji II : Ir. Sabar Napitupulu, S.E., M.M., M.Ak.
Penguji III : Achmad Jailani, S.E., M.M.

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Hj. Hastuti Indra Sari, S.E., M.M.)

SEKOLAH TINGGI ILMU



EKONOMI SWADAYA

PERNYATAAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LABORATORIUM PRODIA CABANG KRAMAT JAKARTA**

Seluruh isi Skripsi ini adalah hasil karya dan tanggung jawan penyusun sepenuhnya,

Jakarta, 3 September 2022

Penyusun

Sri Wahyuni