



universitas
MALIKUSSALEH

SKRIPSI

**PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PEMASARAN DI
INDUSTRI JASA (STUDI KASUS: WETLAND SQUARE,
BANJARMASIN)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik Pada Program Studi Teknik Industri
Universitas Malikussaleh

Disusun Oleh:

**YUHELSEY GAYATRI EVILIA
NIM. 190130089**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE
2024