

Judul : **Pengaruh Manajemen Kerelasiaan Pelanggan (CRM) dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Berjaya Abadi Tour & Travel**



Santy Hepty Hexiawaty

1.417.014

Dr. Zulganef, Drs., M.M

Pembimbing I

Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., Ph.D

Pembimbing II

Sunardi S. Brahma, S.E., M.T., Ph.D

Ketua MM Widyatama

Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc.

Direktur Sekolah Pascasarjana



**MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA**

BANDUNG

2015

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis saya ini asli (*original*), dan *belum pernah diajukan* untuk mendapat gelar akademik di Perguruan Tinggi manapun. Tesis ini dibuat tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan dan konsultasi dari Tim Pembimbing.

Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dan jelas tercantum di dalam naskah nama pengarang/penulis, serta dicantumkan pula dalam daftar pustaka.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh melalui tesis ini.

Bandung, Agustus 2015



Santy Hepty Hexiawaty