

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ratih Dewi Sumantri  
NIM : 55117120116  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

Analisa Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen PT. Raharja Duta Solusindo.”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 27 Februari 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 5 Maret 2020  
Administrator Turnitin



UNIVERSITAS

Arie Pangudi, A.Md

MERCU BUANA

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisa Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen PT. Raharja Duta Solusindo  
Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Ratih Dewi Sumantri  
NIM : 55117120116  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2020

  
METERAI  
TEMPEL  
58721AHR/3896534  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

Ratih Dewi Sumantri