



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI-A

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puspa Indah
NIM : 44315120047
Jurusan : Marketing Communication & Advertising
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Strategi Customer Relationship Management (CRM) yang Dilakukan Front Office untuk Meningkatkan Loyaitas di The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau plagiarism atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat(penjiplakan).

Jakarta, 01 Februari 2020

MERCU BUANA



Puspa Indah