



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Marketing Communication and Advertising

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Customer Relationship Management ( CRM ) yang Dilakukan Front Office untuk Meningkatkan Loyalitas di The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa

Nama : Puspa Indah

NIM : 44315120047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, 01 Februari 2020

Mengetahui,  
Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Dr. Fard Hamid Umirela, M.Si)



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Marketing Communication and Advertising

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Customer Relationship Management ( CRM ) Yang Dilakukan Front Office Untuk Meningkatkan Loyalitas di The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa  
Nama : Puspa Indah  
Nim : 44315120047  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, 08 Februari 2020

Disetujui dan di terima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Yuni Tresnawati, M.Ikom)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Poneo Budi Sulistyono, M.Comm.Ph.D.)

iii

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

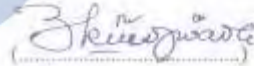
Judul : Strategi Customer Relationship Management ( CRM ) Yang  
Dilakukan Front Office Untuk Meningkatkan Loyalitas di The  
Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa

Nama : Puspita Indah  
NIM : 44315120047  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, 08 Februari 2020

Ketua Sidang,

Yuni Tresnawati, M.Ikom

  
(.....)

Penguji Ahli,

Riki Arswendi, M.Ikom

  
(.....)

Pembimbing,

Dr. Farid Hamid, M.Si

  
(.....)

iv