

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DALAM UPAYA MENJAGA
LOYALITAS DI YAYASAN YATIM MANDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Oleh: **Muhammad Fachrun Ni'am**
04040420078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN AUTENTIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Fachrun Ni'am

NIM : 04040420078

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Upaya Menjaga Loyalitas Di Yayasan Yatim Mandiri** adalah benar merupakan hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan hasil karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika pada kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak sesuai serta ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, peneliti bersedia untuk me-nanggung segala konsekuensi yang akan terjadi

Surabaya, 4 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Fachrun Ni'am
(NIM: 04040420078)

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Muhammad Fachrun Ni'am

NIM : 04040420078

Fakultas/Prodi : Fakultas Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Upaya Menjaga Loyalitas Di Yayasan Yatim Mandiri

Dosen Pembimbing 1



H. Mufti Labib, Lc, M.C.L.

NIP. 196401021999031001

Dosen Pembimbing 2



Airlangga Bramayudha, M.M.

NIP.197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN UJI SKRIPSI
PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
***MANAGEMENT* DALAM UPAYA MENJAGA**
LOYALITAS DI YAYASAN YATIM MANDIRI

SKRIPSI

Disusun Oleh :
Muhammad Fachrun Ni'am
04040420078

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Penguji 1



H. Mufti Labib, L.c., MCL
NIP. 197303132009011004

Penguji 2



Airlangga Bramayudha, MM
NIP.197912142011011005

Penguji 3



Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP.196610242014111001

Penguji 4



Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP.199206042020122015

Surabaya, 23 Desember 2024

Dekan



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I.
NIP.197410171998031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Fachrun Ni'am
NIM : 04040420078
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : Tinyumpethuk@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM UPAYA
MENJAGA LOYALITAS YAYASAN YATIM MANDIRI.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Februari 2025
Penulis

(Muhammad Fachrun Ni'am)

ABSTRAK

Muhammad Fachrun Ni'am, NIM. 04040420078.
Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Upaya
Menjaga Loyalitas Di Yayasan Yatim Mandiri.

Penelitian ini membahas mengenai "Customer Relationship Manajement untuk menjaga loyalitas donatur", bukan hanya bagaimana penerapannya tapi juga komponen serta kendala yang ada saat menerapkan hal tersebut. Metode yang dipakai yakni kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik dalam mendapatkan data penelitian berikut yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi pada objek penelitian yang tidak lain yakni Yayasan Yatim Mandiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya komponen Customer Relationship Manajement di Yayasan Yatim Mandiri mencakup manusia, proses, dan teknologi. Pada penerapannya Yayasan Yatim Mandiri melaksanakan empat kegiatan yakni identifikasi, diferensiasi, interaksi, dan personalisasi. Sedangkan kendala Customer Relationship Manajement yang ada dibagi menjadi dua yakni internal yang mencakup dana, Miss communication, dan jaringan kemudian eksternal yakni cuaca.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Loyalitas.

ABSTRAK

*Muhammad Fachrun Ni'am, NIM. 04040420078.
Implementation of Customer Relationship Management to
Maintain Loyalty at Yayasan Yatim Mandiri.*

This study discusses "Customer Relationship Management to maintain loyalty", not only how to implement it but also the components and obstacles that exist when implementing it. The method used is qualitative with a descriptive approach. The techniques for obtaining the following research data are interviews, observations, and documentation on the research object which is none other than Yayasan Yatim Mandiri.

The results of the study show that the components of Customer Relationship Management at Yayasan Yatim Mandiri include humans, processes, and technology. In its implementation, Yayasan Yatim Mandiri carries out four activities, namely identification, differentiation, interaction, and personalization. The obstacles to Customer Relationship Management are divided into two, namely internal which includes funds, miss communication, network then external namely weather.

Keywords: Customer Relationship Management, Loyalty.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN AUTENTIKASI SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN UJI SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Konsep.....	10
1. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	10
2. <i>Loyalitas</i>	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN TEORITIK	15
A. Kerangka Teoretik.....	15
1. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	15

2.Loyalitas	28
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	33
BAB III.....	40
METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis penelitian.	40
B. Jenis dan Sumber data	41
C. Objek Penelitian	41
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	42
1.Tahapan Pra-Lapangan.....	42
2.Tahapan Lapangan.....	44
3.Tahap Analisis Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
1.Wawancara	44
2.Observasi	46
3.Dokumentasi.....	47
F. Teknik Validitas Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
1.Reduksi Data	48
2.Penyajian Data.....	48
3.Kesimpulan/Verifikasi.....	48
BAB IV.....	49
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	49
1.Profil Yayasan Yatim Mandiri.....	49
BAB V	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 (Web Yayasan Yatim Mandiri).....	58
Gambar 4.2 (<i>Facebook</i> Yayasan Yatim Mandiri).....	59
Gambar 4.3 (Tiktok Yayasan Yatim Mandiri).....	60
Gambar 4.4 (<i>Instagram</i> Yayasan Yatim Mandiri).....	61
Gambar 4.5 (Pesan Dakwah Yayasan Yatim Mandiri).....	63
Gambar 4.6 (Komentar Media Sosial Yayasan Yatim Mandiri)....	64
Gambar 6.1 (Foto wawancara perwakilan penanggungjawab Yayasan Yatim Mandiri).....	109
Gambar 6.2 (Foto Wawancara kepala Fundraising Yayasan Yatim Mandiri)	110



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

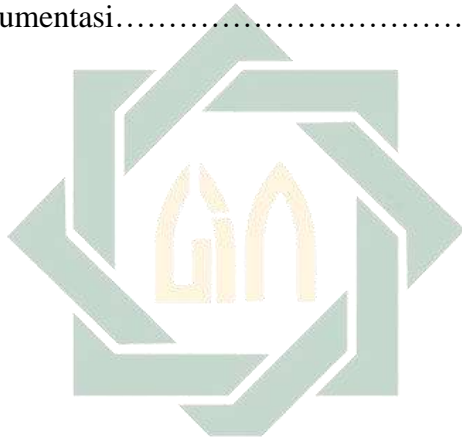
Tabel 2.1 (Penelitian Terdahulu).....34



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Wawancara.....	99
Lampiran 2: Hasil Transkrip wawancara.....	102
Lampiran 3: Surat izin penelitian.....	108
Lampiran 4: Dokumentasi.....	109



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Afresda, Siska, Moh. Toharudin, dan Diah Sunarsih. “Penanaman Pendidikan Karakter Profil Pelajar Pancasila Melalui Kegiatan Ekstrakurikuler Pramuka.” *Journal on Education* 6, no. 1 (29 Agustus 2023): 8021–40. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i1.4215>.
- Anwar, Choerul. “Manajemen Konflik untuk Menciptakan Komunikasi yang Efektif” 4, no. 2 (2015).
- Ardi, Faizah Nurdian, dan Dony Burhan Noor Hasan. “Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Terhadap Pertambahan Dana Zis Di Laznas Nurul Hayat Sidoarjo.” *Islamic Banking and Finance*, 2023.
- Asbullah dan Suharno. “Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Kinerja Pegawai UPT-KPHP Tana Tidung.” *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya* 8, no. 1 (23 Februari 2022): 27. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i1.589>.
- Astuti, HERNI Justiana. “Analisis Kepuasan Konsumen (Survqual Model dan Important Performance Analysis Model),” t.t.
- Bakar, Resekiani Mas. “Kondisi Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Pada Service Encounter dan Service Relationships,” t.t.
- Balaka, Muh. Yani, Syamsinar Syamsinar, dan Basri Sufa. “Daya Saing Komoditi Subsektor Perikanan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Sulawesi Tenggara.” *Sebatik* 26, no. 2 (29 Desember 2022): 472–81. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2005>.
- Bin-Nashwan, Saeed Awadh, dan Haslinda Hassan. “Impact of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Satisfaction and Loyalty: A Systematic Review” 6, no. 1 (2017).

- Budiyono, Budiyono. "Inovasi Pemanfaatan Teknologi Sebagai Media Pembelajaran di Era Revolusi 4.0." *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran* 6, no. 2 (4 Juli 2020): 300. <https://doi.org/10.33394/jk.v6i2.2475>.
- Carissa, Anatasha Onna, Achmad Fauzi, dan Srikandi Kumadji. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan," 2014.
- Desvia, Nellycy, dan David Tan. "Pendampingan Pendaftaran Perizinan Berusaha Pt Universal Yasa Solutions Pada Lembaga Online Single Submission" 1, no. 1 (2021).
- Devaraja, Dr T S. "An Overview of Customer Relationship Management and Customer Value in Information Technology Industry," 2012.
- Fahad, Ahmad Malik, Verani Nindya, Irfan Kristiyanto, dan Budi Ilham Maliki. "Strategic Management in the Digital Age: Challenges and Opportunities for Organizations" 7, no. 1 (2024).
- Fahreza, Moh Rizki, dan Adika Abhipraya Putra. "CRM Di Era Media Sosial: Memanfaatkan Platform Sosial Untuk Meningkatkan Interaksi Pelanggan" 6, no. 1 (2024).
- Fahri, Mochammad, dan A. Hery Qusyairi. "Interaksi Sosial dalam Proses Pembelajaran." *PALAPA* 7, no. 1 (21 Mei 2019): 149–66. <https://doi.org/10.36088/palapa.v7i1.194>.
- Fitri, Anisa, Naning Kurniawati, dan Zaki Mubaroh. "Respon Peserta Didik Dalam Memecahkan Masalah Matematika Berdasarkan Taksonomi Solo (Structure Of Observed Learning Outcome)" 4 (2021).
- Hadiana, Asep, dan Wina Witanti. "Analisis Jejaring Sosial Menggunakan Social Network Analysis untuk

- Membantu Social CRM bagi UMKM di Cimahi.” *repository.unikom.ac.id*, 2017.
- Harsono. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Berbasis Komputer: Sistem Operasi, Server, dan Programmer (Literature Review Executive Support Sistem For Business).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 2 (9 Juli 2022): 583–93. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1121>.
- Hayat, Raudhatul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Muslim Dalam Transaksi Online Pada E-Commerce,” 2023.
- Jaka Atmaja. “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB.” *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018).
- Kalakota, Ravi, dan Marcia Robinson. *E-Business 2.0: Roadmap for Success*. Addison-Wesley Information Technology Series. Boston Munich: Addison-Wesley, 2001.
- Khairunnisa, Nabila Salma, dan Alim Murtani. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan.” *Vo 1*, no. 2 (2023).
- Khan, Dr Muhammad Tariq. “Customer Loyalty- Attitudinal and Behavioral Aspects (A Review)” 7, no. 2 (2015).
- . “Customers Loyalty: Concept & Definition (A Review)” 5 (2013).
- Kumoro, Sasongko Jati. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Indosat Im3,” 2010.
- Lambri, Alizah, dan Zamri Mahamood. “The Use Of Teaching Aids In The Teaching Of Malay Language Using A Student-Centered Learning Approach.” *International Journal of Education, Psychology and Counseling* 4, no.

- 33 (15 Desember 2019): 78–94.
<https://doi.org/10.35631/IJEPC.433007>.
- Lestari, Indah. “Pengaruh Customer Satisfaction, Perceived Value dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Loyalty Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi Dalam Perspektif Bisnis Islam,” 2024.
- Lukitaningsih, Ambar. “Kontribusi Ilmu Manajemen dalam Pengembangan Customer Relationship Management (CRM).” *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship* 2, no. 1 (31 Desember 2012): 20.
<https://doi.org/10.30588/jmp.v2i1.78>.
- Ma’rufah, Afni. “Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan.” *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran* 4, no. 2 (4 Juli 2023): 813–22.
<https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i2.355>.
- Mekarisce, Arnild Augina. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat.” *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (10 September 2020): 145–51.
<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>.
- Nagari, Abednego Berly Dewa, Anita Diana, dan Dwi Achadiani. “Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Pada Kedai Mie Ayam Dengan Pendekatan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)” 7 (2024).
- Naim, Arshi. “Applications of MIS in Building Electronic Relationship with Customers: A Case-Based Study” 1 (2021).
- Naldy, Edo Tachi, dan Andri Andri. “Penerapan Data Mining Untuk Analisis Daftar Pembelian Konsumen Dengan Menggunakan Algoritma Apriori Pada Transaksi Penjualan Toko Bangunan MDN.” *Jurnal Nasional Ilmu*

- Komputer* 2, no. 2 (20 November 2021): 89–101. <https://doi.org/10.47747/jurnalnik.v2i2.525>.
- Ngelyaratan, Dodi, dan Dwi Soediantono. “Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review.” *Journal of Industrial Engineering* 3, no. 3 (2022).
- Ni'mah, Durotun. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pemasaran Pendidikan Di SMA Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi Tahun 2021/2022.” *repositori.library-iaida.ac.id*, 2022.
- Nugroho, Moko, dan Muhammad Wisnu Muq'Asfa. “Inovasi, Teknologi dan Peningkatan Daya Saing Industri,” 2018.
- Octa, Andhika. “Literature Review: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Resmi Menggunakan Sistem Manajemen Pelanggan Elektronik.” *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer* 15, no. 1 (29 April 2019): 39. <https://doi.org/10.52958/iftk.v15i1.1299>.
- Putri, Farah Ananda, Fika Bella Kusumadewi, dan Alisya Putri Suryanto. “Pentingnya Pendidikan Karakter Pada Anak Sekolah Dasar di Zaman Serba Digital.” *Journal of Education on Social Issues* 2, no. 3 (31 Agustus 2023): 204–26. <https://doi.org/10.26623/jesi.v2i3.50>.
- Qomariah, Nurul. “Marketing Adactive Strategy,” t.t.
- Rachmawati, Tita. “Kegunaan Customer Relationship Management (CRM)” 1 (2022).
- Rafliansyah, dan Diana Triwardhani. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Spotify Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Kinerja* 6, no. 01 (12 Januari 2024): 139–50. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v6i01.3252>.
- Ramdhani, Abdullah, dan Muhammad Ali Ramdhani. “Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik” 11, no. 01 (t.t.).

- Reymond Setiabudi Hadiwidjaja dan Diah Dharmayanti. “Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Surabaya Town Square.” *Jurnal Menejemen Pemasaran* 2, no. 2 (2014).
- Rusli, Muhammad, dan Muh Rifki Alisyah. “Penerapan Etika Bisnis Islam Di Zaman Digital (Studi Pada Bukalapak.Com),” 2021.
- Sepriyanti, Nana. “Penelitian Kualitatif.” *Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023).
- Sholikhah, Nurul Alfiatus. “Peran lembaga filantropi untuk kesejahteraan masyarakat global (Studi kasus pada Aksi Cepat Tanggap Madiun).” *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster (JOIPAD)* 1, no. 1 (30 Juni 2021): 27–42.
<https://doi.org/10.21154/joipad.v1i1.3051>.
- Sipasulta, Natallios Peter, Dionysia Kowanda, dan Siti Nurafiah. “Digitalisasi dan Proses Transformasi Perusahaan dalam Menjalankan Bisnis dengan Mengimplementasikan System Customer Relationship Manajemen” 3, no. 2 (2024).
- Subekti, Imam. “Pengorganisasian Dalam Pendidikan.” *TANJAK: Journal of Education and Teaching* 3, no. 1 (17 Maret 2022): 19–29.
<https://doi.org/10.35961/tanjak.v3i1.422>.
- Susanti, Erma. “Stres Pada SPG Rolling System Ditinjau Dari Hubungan Interersonal,” t.t.
- Suwandi, Eko Agus, Prim Masrokan Mutohar, dan Agus Eko Suijianto. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan,” t.t.
- Tamrin, M Isnando. “Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Lembaga Pendidikan Agama Non Formal Di Era Global,” 2019.

- Trilaksana, Ahmad Raymond. "Sistem Informasi ERP pada PT Bentoel Prima," 2019.
- Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, dan Erna Kusumawati. "Implementasi Customer Relationship Management Pada Industri Pendidikan: Studi Kasus Pada Akademi Pariwisata." *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3, no. 1 (15 Februari 2021): 1–8. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.1385>.
- Wardojo, Bimo Wahyu. "Formulasi Strategi Pemasaran Lembaga Amil Zakat Nasional Yayasan Yatim Mandiri." *Accounting and Management Journal* 4, no. 1 (24 Juli 2020). <https://doi.org/10.33086/amj.v4i1.1528>.
- Warsela, Merti, Agung Deni Wahyudi, dan Ari Sulistiyawati. "Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: PT FIF Group)." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi* 2, no. 2 (t.t.).
- Wellyanto, Sieny Carolina, dan Grace Angelica Halim. "Analisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Hotel X Bali," t.t.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A