

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*
DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
PRODUK OLAHAN APEL MERK “BROSEM”**

DI KOTA BATU JAWA TIMUR

SKRIPSI

Oleh

FEBTRIA LAILY HIDAYAH

MINAT MANAJEMEN DAN ANALISIS AGRIBISNIS

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS PERTANIAN

JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN

MALANG

2014

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*
DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
PRODUK OLAHAN APEL MERK “BROSEM”**

DI KOTA BATU JAWA TIMUR

Oleh
FEBTRIA LAILY HIDAYAH
105040101111059
**MINAT MANAJEMEN DAN ANALISIS AGRIBISNIS
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1)**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS PERTANIAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN**

MALANG

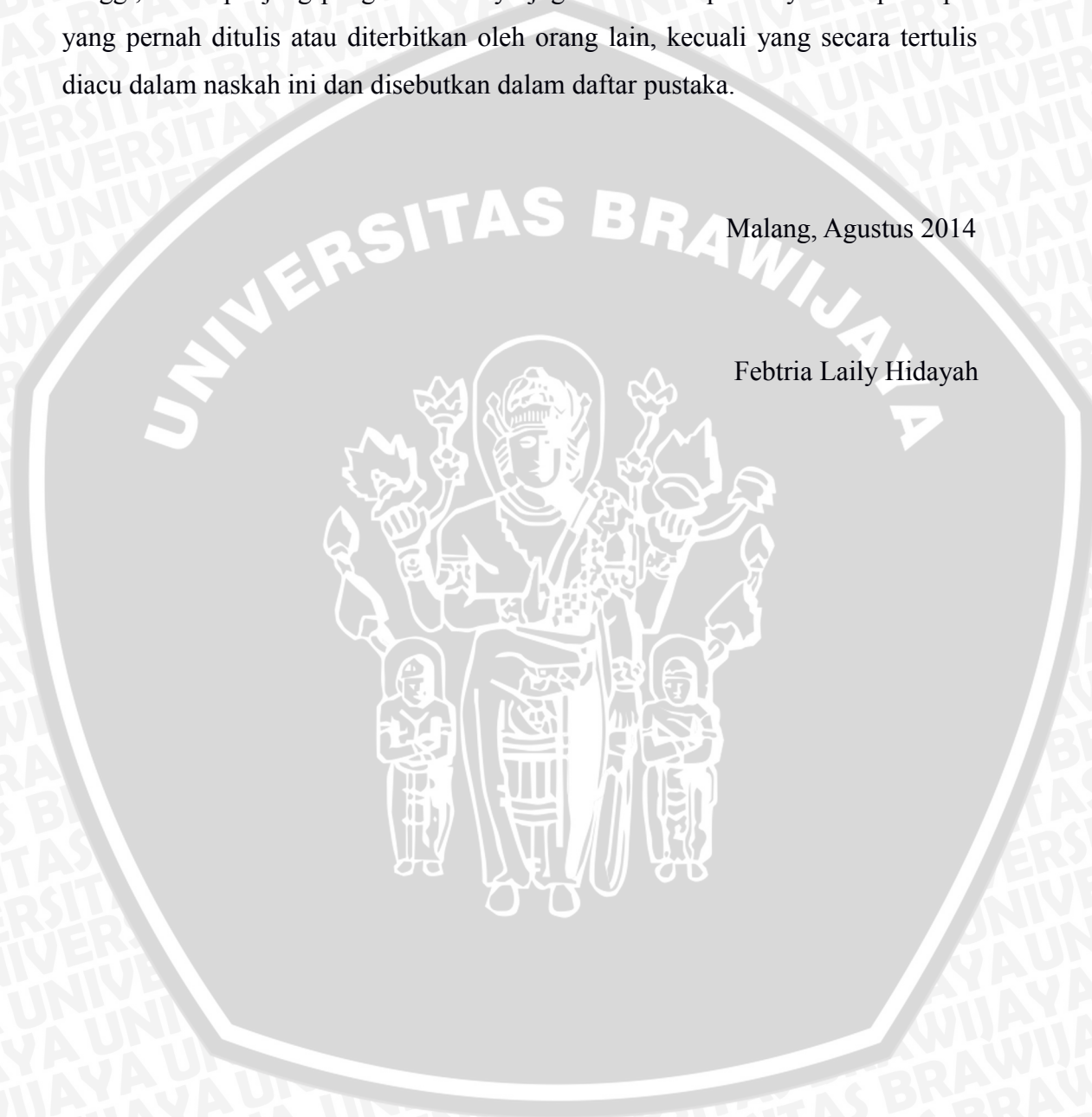
2014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, Agustus 2014

Febtria Laily Hidayah



Hanya satu kata yang bisa saya ucapkan untuk mewakili rasa syukur ini

ALHAMDULLILAH....

Rasa syukur yang sangat mendalam saya ucapkan untuk Allah SWT yang selalu mengabulkan doa hamba yang penuh dosa dan khilaf ini karena telah mengabulkan semua doa dan memberi keberkahan untuk menyelesaikan tugas yang berat untuk sekedar dikatakan seorang SARJANA. Terimakasih Ya Allah.....

Terimakasih yang sangat mendalam saya ucapkan untuk Bapak Heri Budiyanto, Ibu Wiwik Hidayati, Mbak Herwin Widiastuti dan Mbak Dessy Budiyaniti. Kalian adalah orang tua dan keluarga yang sangat hebat karena dukungan yang kalian berikan sangat berarti. Meskipun setiap hari bertanya “Kapan Wisuda?” dan seketika membuat hati “down” kalian tetap orang tua yang selalu mengerti jika jalan hidup setiap manusia berbeda dan selalu mendoakan saya agar cepat menemukan jalan yang terbaik untuk anak kalian yang satu ini. Terimakasih Bapak dan Mama doa kalian sangat berarti.....

Terimakasih untuk teman-temanku para “gembulers” yang selama 4 tahun di bangku kuliah selalu menjadi teman-teman setia yang menemani saat suka maupun duka. Terimakasih Rico martha Renata, Anisa Chaesariana Kurniawati, Nurina Pitasari dan Chonny Surya Angelina. Kalian luar biasa *guys* terimakasih untuk jalan-jalannya, terimakasih untuk makan-makannya, terimakasih untuk tertawanya dan terimakasih untuk pengalaman hidup yang kalian berikan selama 4 tahun ini. Semoga kita aksan tetap saling dekat satu sama lain meskipun jalan kita nanti berbeda-beda. *I love you guys.....*

Terimakasih untuk teman “senasib dan sepenanggungan” Erwina Oktavia, Fifien Try Susilowati dan Delina Susanti terimakasih karena kalian selalu mengingatkan jika aku tak sendiri. Nasib kita sama dan kita lulus di hari yang hampir sama, terimakasih karena telah menemani menunggu dosen dari pagi sampai sore, terimakasih karena kalian selalu bilang “ Tenang, li

masih ada aku” dan membuatku sangat bersyukur dan bangkit kembali untuk menunggu dosen. Kita terbukti kuat teman-teman 😊

Terimakasih untuk *My Partner* Ikli Lazuardi Firdaus. Entah akan jadi apa kita nanti tapi selama skripsi ini meskipun anda tidak menyemangati dan membuat saya menjadi malas untuk mengerjakan tapi anda adalah orang yang paling tepat untuk diajak berkeluh kesah dengan semua kegalauan yang terjadi. Terimakasih karena terkadang bisa membuat saya tertawa kembali, terimakasih karena telah menjadi teman bertengkar saya sehingga bisa meluapkan segala amarah yang ada. Semoga skripsi anda cepat selesai dan bisa menjalani hidup lebih baik lagi. Amiiinnnn.....

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih untuk teman-teman Agribisnis 2010 terutama untuk kelas Agri D. Terimakasih karena telah menjadi teman-teman yang baik dan luar biasa. Jika kebanyakan orang mengatakan “Masa SMA adalah masa yang paling menyenangkan” tapi bagi saya “Masa Kuliah adalah Masa yang paling menyenangkan” 😊

Untuk *special thanks to* saya berikan kepada Dosen Pembimbing saya Bapak Wahib Muhaimin dan Ibu Dwi Retno Andriani, terimakasih karena kalian mengajarkan hal-hal yang tidak pernah diajarkan pada pendidikan formal manapun, terimakasih untuk rasa sabar, tabah, ikhlas dan tawakkal serta terimakasih telah mengajarkan bagaimana kita harus bekerja keras untuk mendapatkan sesuatu yang kita inginkan. Terimakasih karena mengajarkan jika hanya berusaha tanpa diiringi doa semua hanya sia-sia. Terimakasih Bapak dan Ibu dosen Pembimbing....

