

**PENINGKATAN MINAT BELI ULANG MELALUI KEPERCAYAAN,
PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN ONLINE**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Sri Wahyu Rosidah

30401612334

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENINGKATAN MINAT BELI ULANG MELALUI KEPERCAYAAN,
PENGELOLAAN HUBUNGAN PELANGGAN DAN PENGALAMAN
KONSUMEN ONLINE**

Disusun oleh :

Sri Wahyu Rosidah

NIM : 30401612334

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat
diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 18 Februari 2020

Pembimbing,



Nurhidayati, SE., Msi, Ph.D

NIK. 210499043

**PENINGKATAN MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPERCAYAAN, PENGELOLAAN HUBUNGAN
PELANGGAN, DAN PENGALAMAN KONSUMEN ONLINE**

Disusun oleh :
Sri Wahyu Rosidah
30401612334

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 28 Februari 2020

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Nurhidayati, SE., Msi, Ph.D
NIK. 210499043

Penguji 1



Ken Sudarti, SE, MSi
NIK. 210491023

Penguji 2



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM
NIK. 210489019

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 28 Februari 2020



Digitally signed
by ardian
Date: 2020.04.21
12:21:50 +07'00'

Dr. H. Ardian Adhiatma, MM
Ketua Program Studi Manajemen

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Wahyu Rosidah

NIM : 30401612334

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Peningkatan Minat Beli Ulang Melalui Kepercayaan, Pengelolaan Hubungan Pelanggan Dan Pengalaman Konsumen Online”** merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau digunakan sebagai persyaratan studi diperguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan yang telah lazim.

Semarang, 18 Februari 2020

Dosen pembimbing



Nurhidayati, SE., Msi, Ph.D
NIK. 210499043

Yang memberi pernyataan,



Sri Wahyu Rosidah
NIM.30401612334

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

“ Jika kamu benar-benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya
tetapi jika tak serius, maka kau hanya akan menemukan sebuah alasan”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini akan saya persembahkan kepada keluarga saya terutama kepada kedua orang tua saya, semoga ilmu yang saya dapat menjadi ilmu yang bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan dan anugrah yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi yang berjudul “Peningkatan Minat Beli Ulang Melalui Pengelolaan Hubungan Pelanggan, Kepercayaan, dan Pengalaman Konsumen Online”. Penulis menyadari bahwa selama penyusunan usulan penelitian skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Nurhidayati, SE,M.si, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Bapak dan Ibu yang telah menjadi motivasi penulis dan menyelesaikan pendidikan serta senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan baik secara moral, material, maupun spiritual dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan
5. Adik penulis, Rohmatul Agus Fajar atas dukungan, doa dan semangat yang telah diberikan.

6. Sahabat-sahabatku, terimakasih atas dukungan, semangat dan bantuan kalian.
7. Sahabatku Wiwik Soniyati, Wiwit Widayati, dan Siti Azizatus Zahro terimakasih atas dukungan, kebersamaan, kekeluargaan, dan keseruan selama menempuh pendidikan di FE UNISSULA.
8. Semua pihak lain yang telah membantu penyelesaian skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu – satu, terima kasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga pra skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 18 Februari 2020

Penulis

Sri Wahyu Rosidah
30401612334