

**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