

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DALAM HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi GOJEK di Fakultas
Ekonomi UNISSULA Semarang)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

ENDANG MEGAWATI

30401612139

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

2021

SKRIPSI

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DALAM HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi GOJEK di Fakultas
Ekonomi UNISSULA Semarang)**

Disusun oleh :

Endang Megawati

NIM : 30401612139

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian usulan penelitian Skripsi Program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

UNISSULA

جامعته سلطان أبجوع الإسلامية

Semarang, 28 April 2021

Pembimbing,

Digitally signed
by Lutfi Nurcholis
Date: 2021.08.23
21:36:40 +07'00'

Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M.

NIK. 210416055

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DALAM HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi GOJEK di Fakultas
Ekonomi UNISSULA Semarang)**


**Disusun Oleh:
Endang Megawati
NIM : 30401612139**


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 3 Juli 2021

Susunan Dewan Penguji


Pembimbing

Penguji I


Digitally signed
by Lutfi Nurcholis
Date: 2021.08.23
21:36:40 +07'00'
Dr. Lutfi Nurcholis, ST, MM
NIK. 210416055



Drs. H. Noor Kholis, MM
NIK. 210489017

Penguji II


Dr. H. Asyhari, SE, MM
NIK. 210491022

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Tanggal 3 Juli 2021

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endang Megawati

NIM : 30401612139

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Dalam Hubungan Antara *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Layanan Elektronik Dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Gojek Di Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang)”** merupakan hasil karya saya sendiri dan dengan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih sebagian besar atau seluruh karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Apabila saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan yang berlaku.

Semarang, 18 Agustus 2021

Pembimbing



Digitally signed
by Lutfi Nurcholis
Date: 2021.08.23
21:46:00 +07'00'

Yang Memberi Pernyataan



Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M.
NIK. 210416055

Endang Megawati
NIM : 30401612139

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Endang Megawati

NIM : 30401612139

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertai~~ dengan judul :

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DALAM HUBUNGAN ANTARA *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN** (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna
Aplikasi Gojek Di Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang).

dan menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Royalti Non-Eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis skema dan tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta atau plagiarism dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 18 Agustus 2021

Yang menyatakan



Endang Megawati
NIM : 30401612139

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Endang Megawati

NIM : 30401612139

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertai~~ dengan judul :

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
DALAM HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi
Gojek Di Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang)**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis skema selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta atau Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 18 Agustus 2021

Yang menyatakan



Endang Megawati
NIM : 30401612139